



**RS MATA
UNDAAN**

PROGRAM KERJA BAGIAN PENGELOLAAN JAMINAN KESEHATAN

RS MATA UNDAAN SURABAYA



**TAHUN
2022**

**Jl. Undaan Kulon No. 17 - 19 Surabaya
Telp. 031- 5343 806, 5319 619
Fax. 031-5317 503
www.rsmataundaan.co.id**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN NOMOR: 2531/KEP/DIR/RSMU/I/2022 TANGGAL: 10 JANUARI 2022 TENTANG PROGRAM KERJA BAGIAN PENGELOLAAN JAMINAN KESEHATAN TAHUN 2022 RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA.....	1
LAMPIRAN KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN NOMOR: 2531/KEP/DIR/RSMU/I/2022 TANGGAL: 10 JANUARI 2022 TENTANG PROGRAM KERJA BAGIAN PENGELOLAAN JAMINAN KESEHATAN TAHUN 2022 RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA.....	3
I. PENDAHULUAN.....	3
II. LATAR BELAKANG	3
2.1 Isu Strategik dan Kebijakan	3
2.2 Capaian Kegiatan.....	4
III. TUJUAN.....	4
3.1 Tujuan Umum.....	4
3.2 Tujuan Khusus	4
IV. KEGIATAN POKOK DAN RINCIAN KEGIATAN	5
4.1 Sumber Daya Manusia	5
4.2 Fasilitas.....	10
4.3 Mutu	10
4.4 Upaya Keselamatan	11
4.5 Pengembangan Pelayanan.....	11
4.6 Monitoring dan Evaluasi.....	11
4.7 Rapat.....	11
4.8 Laporan.....	12
V. CARA MELAKSANAKAN KEGIATAN.....	12
VI. SASARAN	13
VII. JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN.....	15
VIII. EVALUASI PELAKSANAAN KEGIATAN	17
IX. PENCATATAN DAN PELAPORAN KEGIATAN.....	17
X. PENUTUP	18

**KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN
NOMOR : 2531/KEP/DIR/RSMU/I/2022
TANGGAL: 10 JANUARI 2022
TENTANG
PROGRAM KERJA BAGIAN PENGELOLAAN JAMINAN KESEHATAN TAHUN 2022
RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA**

DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu, efisiensi dan efektifitas serta pelaksanaan tugas Bagian Pengelolaan Jaminan Kesehatan di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya perlu adanya program kerja;
b. Bahwa untuk mewujudkan pelayanan penunjang medis yang terstandar, terorganisir dan terstruktur di rumah sakit;
c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b diatas, maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
3. Peraturan Perhimpunan Perawatan Penderita Penyakit Mata Undaan (P4MU) Nomor : 012/P4MU/X/2020 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit (*Hospital By Laws*) Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya;
4. Keputusan Perhimpunan Perawatan Penderita Penyakit Mata Undaan Nomor: 014/P4MU/SK/X/2020 tentang Pengangkatan Direktur Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA TENTANG PROGRAM KERJA BAGIAN PENGELOLAAN JAMINAN KESEHATAN TAHUN 2022 RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA.

Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Program Kerja Bagian Pengelolaan Jaminan Kesehatan Tahun 2022 di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

Kedua : Program Kerja Bagian Pengelolaan Jaminan Kesehatan Tahun 2022 ini digunakan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pengelolaan jaminan kesehatan di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

Ketiga : Program Kerja Bagian pengelolaan jaminan kesehatan Tahun 2022 di Rumah Sakit Mata Undaan sesuai pada Lampiran Keputusan Direktur ini.

- Keempat : Keputusan Direktur ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya hingga 31 Desember 2022.
- Kelima : Apabila di kemudian hari terdapat perubahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 10 Januari 2022

Direktur,

The image shows a handwritten signature in blue ink over a blue rectangular stamp. The stamp contains the text "RSMATA UNDAAN" in a bold, sans-serif font. The signature is written in a cursive style, with the name "Sahata P.H Napitupulu" clearly visible.

dr. Sahata P.H Napitupulu, Sp.M(K)

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA
UNDAAN
NOMOR: 2531/KEP/DIR/RSMU/I/2022
TANGGAL: 10 JANUARI 2022
TENTANG
PROGAM KERJA BAGIAN PENGELOLAAN
JAMINAN KESEHATAN TAHUN 2022
RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA

I. PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Rumah sakit menyelenggarakan upaya kesehatan perseorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Dalam menyelenggarakan fungsi rumah sakit, sebuah rumah sakit harus mempunyai sumber daya yang memadai baik dari sisi kuantitatif dan kualitatif. Sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta peralatan lainnya yang digunakan untuk menunjang pelaksanaan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

WHO telah menyepakati tercapainya *universal health coverage* (UHC) tahun 2014. *Universal health coverage* merupakan sistem kesehatan yang memastikan setiap warga dalam populasi memiliki akses yang adil terhadap pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif bermutu dengan biaya terjangkau. Cakupan universal mengandung dua elemen inti yakni akses pelayanan kesehatan yang adil dan bermutu bagi setiap warga, dan perlindungan risiko finansial ketika warga menggunakan pelayanan kesehatan.

Bagian Pengelolaan Jaminan Kesehatan adalah pengelola kegiatan administrasi pasien yang melakukan pembayaran pelayanan menggunakan pihak ketiga, dengan tujuan agar persyaratan administrasi pelayanan setiap pasien jaminan lengkap dan dapat ditagihkan kepada pihak penjamin tepat waktu, sesuai dengan ketentuan, aturan serta kebijakan yang berlaku dan mengacu pada perjanjian kerja sama antara Rumah Sakit Mata Undaan dan pihak penjamin masing-masing.

Sistem penjaminan dan proses administrasi yang berbeda, membutuhkan beberapa penanganan khusus dalam mengatur dan mengelola jenis jaminan tersebut, sehingga dalam bagian Pengelolaan Jaminan Kesehatan terbagi menjadi dua, yaitu Subbagian Jaminan Sosial dan Subbagian Jaminan Asuransi dan Korporasi.

II. LATAR BELAKANG

2.1 Isu Strategik dan Kebijakan

Proses administrasi pelayanan kesehatan pada saat ini mayoritas lebih banyak menggunakan sistem pembayaran penjaminan (non tunai), diantaranya penjaminan oleh BPJS Kesehatan, Jamkesmas Non Kuota, Jaminan Perusahaan dan Jaminan Asuransi. Banyaknya pengguna jaminan dalam pembayaran atas pelayanan kesehatan di RS Mata Undaan membuat penanganan sistem administrasi harus lebih terfokus untuk meningkatkan kecepatan proses

bisnis. Kebijakan dan regulasi baik dari Menteri Kesehatan maupun dari BPJS Kesehatan terkait pelayanan BPJS Kesehatan yang berubah dengan cepat dan membutuhkan pembaharuan terkait kebijakan, membuat setiap Rumah Sakit harus lebih tanggap dengan perubahan tersebut.

2.2 Capaian Kegiatan

Laporan capaian kegiatan bagian PJK tahun 2021, sebagai berikut :

Tabel 2.1 Laporan Capaian Kegiatan bagian PJK tahun 2021

No.	Jenis Kegiatan	Uraian Kegiatan	Hasil Capaian
1	Klaim utama BPJS Kesehatan	Maksimal tanggal 10 bulan berikutnya	Terlaksana, terdapat 2 bulan melebihi tanggal 10 karena trobel aplikasi dari BPJS Kesehatan
2	Percepatan klaim susulan BPJS Kesehatan	Mempercepat hingga N2-N3 dari bulan pelayanan	Belum tercapai, rata-rata klaim susulan masih di N5
3	Perpindahan ruang kerja PJK	Perpindahan ruang kerja PJK yang terpisah dua ruangan (Gedung A dan Gedung B) menjadi satu ruangan	Belum terlaksana
4	Penambahan SDM	Perubahan status kepegawaian dari OS menjadi calon pegawai RS (untuk staf Verifikator BPJS Kesehatan)	Terealisasi Juni 2021
5	Tersedianya ruang arsip	Terdapat ruang arsip untuk menyimpan berkas klaim BPJS Kesehatan yang sampai saat ini ditempatkan di ruang audio aula	Belum tersedia ruang arsip

III. TUJUAN

3.1 Tujuan Umum

Sebagai pengelola kegiatan administrasi klaim dalam rangka percepatan proses bisnis internal.

3.2 Tujuan Khusus

1. Sebagai dasar dalam perencanaan anggaran belanja tahunan.
2. Sebagai acuan bagian PJK melaksanakan kegiatan operasional.
3. Mengoptimalkan manajemen piutang dan memaksimalkan pendapatan dari pos piutang.
4. Menjaga tingkat likuiditas RS dengan memaksimalkan klaim BPJS Kesehatan sebagai nilai piutang tertinggi agar perputaran uang (*cash flow*) lancar.
5. Pengendalian KMKB dalam proses klaim.
6. Mempertahankan dan meningkatkan kinerja operasional agar tercipta kualitas pelayanan prima kepada pasien asuransi dan korporasi.
7. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan operasional kerja proses klaim.
8. Tercapainya SDM yang profesional.

IV. KEGIATAN POKOK DAN RINCIAN KEGIATAN

4.1 Sumber Daya Manusia

1. Kebutuhan SDM

Tabel 4.1 Kualifikasi SDM Bagian PJK

No.	SDM (Saat Ini)				Standar Kebutuhan			Tambahannya		
	Jabatan	Jml	Kualifikasi	Status	Jml	Kualifikasi	Status	Jml	Kualifikasi	Status
1	Kabag PJK	1	S1 Manajemen	Tetap	1	Minimal S1/S2 Ekonomi/ Manajemen RS	Tetap	0		
2	Staf Verifikator BPJS Kesehatan	1	S1 Kesehatan Masyarakat	Tetap	1	Minimal D3 Kebidanan/ Keperawatan / S1 Kesehatan Masyarakat/ Administrasi Kesehatan	Tetap	0		
3	Staf Verifikator BPJS Kesehatan	1	D3 Kebidanan	Kontrak	1	Minimal D3 Kebidanan/ Keperawatan / S1 Kesehatan Masyarakat/ Administrasi Kesehatan	Tetap	0		
4	Staf Verifikator Asuransi & Korporasi	1	S1 Kesehatan Masyarakat	Tetap	2	Minimal S1 Kesehatan Masyarakat/ Administrasi Kesehatan	Tetap	1	S1 Kesehatan Masyarakat/ Administrasi Kesehatan	Perubahan status OS menjadi calon karyawan tetap
5	Staf Koorder & Grouper	2	D3 Perekam Medis	Tetap	2	Minimal D3/D4 Perekam Medis	Tetap	0		

No.	SDM (Saat Ini)				Standar Kebutuhan			Tambahkan SDM		
	Jabatan	Jml	Kualifikasi	Status	Jml	Kualifikasi	Status	Jml	Kualifikasi	Status
6	Staf Pemberkasan & Grouper	1	D3 Kesehatan Lingkungan	Tetap	1	Minimal D3/S1 Administrasi Umum/ Keuangan/ Kesehatan Masyarakat/ Administrasi Kesehatan	Tetap	0		
7	Staf Pemberkasan	2	S1 Administrasi Kesehatan	OS	2	Minimal SMA/SMK/D3 Administrasi Umum	OS	0		

2. Orientasi

Program orientasi umum diterima setiap pegawai di bagian PJK yang dilakukan antara minggu pertama hingga minggu kedua pegawai masuk di RSMU yang difasilitasi oleh bagian SDM dan diklat. Orientasi umum meliputi :

- a. Orientasi RS berupa memperkenalkan pegawai oleh staf kepegawaian keseluruhan pegawai di RS sekaligus menjelaskan lokasi, tempat kerja dan pelayanan di seluruh area rumah sakit;
- b. Pengenalan produk RS, Visi, Misi, Struktur dan Budaya Organisasi RS serta tata tertib dan aturan yang berlaku di RS;
- c. Hak dan Kewajiban Karyawan dan RS;
- d. Pelatihan K3RS;
- e. Pelatihan PPI;
- f. Pelatihan Sasaran Keselamatan Pasien;
- g. Pelatihan BLS;
- h. Pelatihan Peningkatan Mutu.

Program orientasi khusus berupa teknis operasional kerja masing-masing bagian dan jabatan, yang telah diinformasikan sejak awal pegawai direkrut sesuai dengan lowongan pekerjaan yang dilamar atau sesuai dengan kualifikasi dan perkembangan kemampuan masing-masing pegawai yang dapat menentukan kapasitas pegawai mampu pada uraian tugas yang telah diberikan. Tahap orientasi khusus di unit LBA meliputi :

- a. Pengenalan uraian tugas dan wewenang sesuai masing-masing jabatan pekerjaan secara umum.
- b. Pelaksanaan teknis operasional kerja lapangan.
- c. Pendampingan, pembimbingan dan pengawasan tugas operasional.
- d. Umpan balik atas tugas dan kewenangan yang telah dilaksanakan.
- e. Evaluasi hasil kerja.
- f. Peningkatan tugas dan kewenangan yang bertahap.
- g. Penilaian atas hasil kerja setiap bulan.

3. Pendidikan dan Pelatihan

Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan di rumah sakit beberapa pendidikan, pelatihan, sosialisasi dan *Workshop* baik dari internal dan eksternal yang menunjang SDM di unit LBA untuk meningkatkan kemampuan baik individu maupun tim berupa informasi, pengetahuan baik tentang RS sakit secara umum dan khusus serta yang berhubungan dengan penjaminan diantaranya sebagai berikut :

- a. Pendidikan, pelatihan dan sosialisasi internal unit, berupa diskusi perkasus teknik operasional kerja cepat dan akurat dengan menggunakan alat bantu cek, serta sosialisai setiap terdapat peraturan dan baru, baik peraturan internal maupun peraturan eksternal yang terkait dengan penjaminan BPJS Kesehatan dan perasuransian.
- b. Pelatihan Internal RS, berupa :
 - 1) Pelatihan internal pencegahan dan pengendalian infeksi;
 - 2) Pelatihan internal *basic life suport* dan *code blue*;
 - 3) Pelatihan internal K3RS dan penggunaan APAR;
 - 4) Pelatihan internal sasaran keselamatan pasien (SKP) dan komunikasi efektif;

- 5) Pelatihan internal peningkatan mutu;
 - 6) Pelatihan *service excellent*.
 - c. *Workshop* terkait penjaminan BPJS Kesehatan.
 - d. Sosialisasi eksternal tentang perasuransia.
 - e. Sosialisasi eksternal regulasi BPJS Kesehatan.
4. Evaluasi Kinerja SDM

Penilaian dan evaluasi kinerja staf di unit LBA dilakukan setiap bulan dan terbagi menjadi 2 jenis penilaian berdasarkan status kepegawaian, yaitu karyawan tetap/kontrak dan karyawan *outsourcing*. Hasil penilaian kinerja tersebut setiap bulan akan diserahkan ke sub.bagian HRD untuk karyawan tetap dan kontrak, sedangkan untuk penilaian karyawan *outsourcing* diserahkan ke pihak *outsourcing*.

- a. Format penilaian kinerja staf, karyawan tetap/kontrak

RUMAH SAKIT MATA UNDAAN					
LAPORAN PENILAIAN KINERJA					
BAGIAN : PENGELOLAAN JAMINAN KESEHATAN					
BULAN :					
OBJEK PENILAIAN	INDIKATOR	Point Max	Bobot Max	NAMA	
				Point	Score
KEHADIRAN	- Datang tepat waktu	5	30	0	0
	- Tdk meninggalkan kantor tanpa ijin				
	- Tdk meninggalkan tempat kerja saat jam kerja				
	- Tdk pulang kantor sebelum waktunya				
KERAPIAN	- Seragam Lengkap dg atribut	5	15	0	0
	- Distrika & tidak bau				
	- Memakai Sepatu Kerja				
	- Rambut Rapi/Jilbab Rapi				
KERJA SAMA	- Kerapian meja kerja, dokumen arsip, berkas klaim	5	30	0	0
	- Dgn atasan				
	- Dgn Rekan Kerja				
SIKAP	- Dgn unit kerja lain	5	20	0	0
	- Terhadap Customer				
	- Terhadap Pasien				
	- Terhadap Atasan				
HASIL KERJA	- Terhadap Rekan Kerja	5	50	0	0
	- Menyelesaikan Pekerjaan sesuai target waktu				
	- Kodifikasi diagnosa dan tindakan tepat				
	- Grouping INA-CBG tepat				
	- Mendampingi kegiatan asuransi hingga keluar jamii				
	- Melakukan kegiatan survey WTA BPJS Kesehatan				
	- Verifikasi Kelengkapan Berkas				
	- Verifikasi Ketepatan Entri				
	- Verifikasi Kesesuaian Casemix/lembar medis				
	- Menggabungkan berkas				
	- Mengurutkan berkas				
	- Scanning berkas				
	- Pemilahan berkas				
- Filing berkas					
- Packing berkas					
INISIATIF	- Kerja sesuai prosedur	5	25	0	0
	- Tanggung Jawab terhadap pekerjaan individu				
	- Berpartisipasi tugas diluar pokok				
	- Mengetahui skala prioritas pekerjaan				
PELAKSANAAN PROTAP	- Tdk melewati batas kewenangan	5	30	0	0
	- Telah membaca Protap				
	- Telah memahami Protap				
KOMPLAIN	- Bekerja sesuai protap				
	- Dari Pasien				
	- Dari Atasan				
	- Dari Unit kerja lain				
TOTAL PENILAIAN			200	0	0
Prosentase			1000	0%	0%
TOTAL POINT KINERJA				-75	0
				-75	0
				-75	0
TOTAL KOMPLAIN				0	0
TOTAL POINT KINERJA				0	0
PROSENTASE KINERJA				0%	0%

Surabaya,
Kabug PJK

Rizal Fachruddin R

Gambar 4.1 Format penilaian kinerja staf, karyawan tetap/kontrak

b. Format Penilaian Kinerja Karyawan *Outsourcing*

**FORM PENILAIAN KARYAWAN
PT. PELANGI ARTHA ANUGRAH
SIDOARJO**

LOKASI :

NO	NAMA KARYAWAN	SKOR PENILAIAN				TOTAL	KATEGORI
		1	2	3	4		
1							

ASPEK PENILAIAN	RANGE SKOR				
	KURANG	DIBAWAH RATA - RATA	RATA - RATA	BAIK	BAIK SEKALI
Sikap kerja	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10
Disiplin	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10
Absensi & Kehadiran	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10
Kualitas & Kuantitas Kerja	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10

TOTAL SKOR	KATEGORI PENILAIAN
4 - 11	KURANG
12 - 19	DIBAWAH RATA - RATA
20 - 27	RATA - RATA
28 - 35	BAIK
36 - 40	BAIK SEKALI

CATATAN :

SARAN :

Tanggal : Penilai	Tanggal : Mengetahui	Tanggal : Menyetujui
PJ (Koordinator)	Karyawan	HRD PT. Pelangi Artha Anugrah

Catatan: Pengumpulan Form Penilaian Karyawan ini dilakukan setiap tanggal 25

Gambar 4.2 Format Penilaian Kinerja Karyawan *Outsourcing*

4.2 Fasilitas

1. Pemeliharaan

Pemeliharaan fasilitas pada bagian PJK sebagai berikut:

- a. Pemeliharaan perlengkapan kantor, diantaranya:
 - 1) Meja kerja
 - 2) Kursi kerja
 - 3) Lemari arsip dan locker
 - 4) Filling kabinet
 - 5) Dispenser air minum
 - 6) Telepon Wireless
 - 7) AC
 - 8) Jaringan data dan internet
- b. Pemeliharaan peralatan kantor, diantaranya:
 - 1) Mesin fotocopy
 - 2) Mesin scanner
 - 3) Mesin printer
 - 4) Seperangkat komputer
 - 5) Laptop
 - 6) UPS
- c. Pemeliharaan ruang kerja, berupa penyediaan ruang kerja PJK yang baru sesuai dengan rencana pada tahun 2021 yang belum terealisasi, dan direncanakan berpindah di area gedung B, ex. Ruang penunjang medik dan ruang pemeriksaan dokter.
- d. Tersedianya ruang arsip pemberkasan.

2. Penggantian/Penambahan/Investasi

- a. Penggantian dan Penambahan
Berupa perlengkapan kantor yang rusak dan tidak bisa diperbaiki serta perlengkapan kantor dan peralatan kerja yang rutin dipergunakan setiap hari, yaitu:
 - 1) ATK, kertas dan sebagainya;
 - 2) Kursi dan meja kerja;
 - 3) Lemari loker;
 - 4) Perangkat-perangkat pada operasional komputer;
 - 5) Air minum galon.
- b. Investasi
 - 1) Scanner Fujitsu (berupa backup apabila scanner tidak dapat diperbaiki dan *sparepart discontinued*).

4.3 Mutu

1. Mutu Unit

- a. Minimal pengajuan berkas klaim reguler BPJS Kesehatan elayanan RITL.
- b. Minimal pengajuan berkas klaim reguler BPJS Kesehatan Pelayanan RJTL.

4.4 Upaya Keselamatan

1. Mengikuti pelatihan dan penerapan K3RS (Kesehatan, Keselamatan Kerja RS).
2. Mengikuti pelatihan dan penerapan PPI (penggunaan APD, 5 momen cuci tangan dan 6 langkah cuci tangan).
3. Memperhatikan peralatan-peralatan kerja yang menggunakan listrik yang beresiko terjadi konsleting dan berdampak pada berkas klaim yang berbahan kertas dan mudah terbakar dengan cara mematikan peralatan elektronik saat pulang kerja.
4. Tidak menumpuk berkas terlalu tinggi yang dapat beresiko roboh dan mengenai staf lain.
5. Tidak melakukan *over packing* berkas dalam kardus sehingga berat arsip beresiko bagi staf yang akan melakukan pemindahan.

4.5 Pengembangan Pelayanan

1. Pelayanan asuransi & korporasi Sore hari (tersediannya SDM PJK shift 2 yang menangani pasien pengguna jenis pembayaran asuransi dan korporasi).
2. Outlet asuransi (tersediannya SDM dan tempat pelayanan bagi pasien yang akan melakukan proses administrasi asuransi seperti proses reimbursement).

4.6 Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi merupakan salah satu bentuk kegiatan yang dilakukan bagian PJK sebagai metode memantau rencana pengembangan pelayanan yang baru dan pencegahan terjadinya kesalahan serta sarana perbaikan apabila ditemukannya permasalahan atas kegiatan operasional yang telah dijalankan. Monitoring dan evaluasi di bagian PJK sebagai berikut:

- A. Monitoring dan Evaluasi Pengembangan Pelayanan
 1. Melakukan observasi dan berkoordinasi dengan unit/instalasi yang terlibat dan berdampak.
 2. Melakukan review apakah rencana pengembangan akan direalisasikan.
- B. Monitoring dan Evaluasi Internal bagian PJK
 1. Melalui tatap muka langsung di ruangan dan media sosial *What'sapp* setiap waktu selama proses operasional kerja
- C. Monitoring dan Evaluasi Internal RS
 1. Evaluasi klaim BPJS Kesehatan aspek KMKB
 2. UR internal klaim BPJS Kesehatan periodik dan insidentil
- D. Monitoring dan Evaluasi dengan Pihak Eksternal
 1. UR Semester BPJS Kesehatan
 2. Survey pemahaman regulasi JKN periodik

4.7 Rapat

1. Antar Unit Kerja

Rapat antar unit kerja yang melibatkan bagian PJK berupa rapat koordinasi terjadwal dan tidak terjadwal (insidentil), diantaranya sebagai berikut:

- a. Rapat koordinasi mingguan pejabat struktural (Rabuan).
- b. Rapat koordinasi insidentil Kabag PJK dengan staf medis.
- c. Rapat koordinasi insidentil pejabat struktural.

2. Internal Unit Kerja

Pertemuan/rapat internal bagian PJK berupa rapat koordinasi terjadwal dan tidak terjadwal (insidentil), diantaranya sebagai berikut:

- a. Rapat koordinasi & evaluasi bulanan
- b. Rapat koordinasi & evaluasi insidentil

4.8 Laporan

1. Laporan bulanan pelayanan BPJS Kesehatan (eksternal)
2. Laporan semester penyelenggaraan operasional bagian PJK
3. Laporan tahunan penyelenggaraan operasional unit PJK
4. Laporan KMKB

V. CARA MELAKSANAKAN KEGIATAN

Tabel 5.1 Cara Melaksanakan Kegiatan

Kegiatan	Cara Melaksanakan Kegiatan
A. Sumber Daya Manusia	
1. Kebutuhan SDM	Berkoordinasi dengan Sub Bagian HRD untuk dilakukannya rekrutmen karyawan baru
2. Orientasi	
a. Orientasi Umum	Diberikan kepada staf Bagian PJK yang lolos seleksi penerimaan karyawan baru dengan rincian yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya yang dilaksanakan selama 1 hari
b. Orientasi Khusus	Diberikan kepada staf Bagian PJK yang lolos seleksi dalam penerimaan staf mengikuti hasil penilaian orientasi dengan rincian yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya
3. Pendidikan dan Pelatihan	Berkoordinasi dengan Sub Bagian HRD terkait dengan rencana pendidikan dan pelatihan yang akan diberikan kepada staf bagian PJK
4. Evaluasi Kinerja SDM	Melakukan penilaian dan evaluasi hasil kinerja staf yang dilaksanakan setiap 1 bulan sekali dan berkoordinasi dengan Sub Bagian HRD dalam penilaian kinerja tersebut
B. Fasilitas	
1. Pemeliharaan	Berkoordinasi dengan unit SIRS dan IPSRS terkait pemeliharaan sarana prasarana dan perlengkapan serta peralatan kerja di Bagian PJK
2. Penggantian/ Penambahan/ Investasi	Berkoordinasi dengan Sub Bagian Rumah Tangga terkait kebutuhan penggantian/penambahan/investasi fasilitas di Bagian PJK
C. Mutu	Berkoordinasi dengan Tim PMKP terkait laporan indikator

Kegiatan	Cara Melaksanakan Kegiatan
	mutu
D. Upaya Keselamatan	Berkoordinasi dengan Tim PPI dan K3RS terkait pelaksanaan kegiatan upaya keselamatan yang dilakukan di Bagian PJK
E. Pengembangan Pelayanan	Merinci kegiatan pengembangan pelayanan yang akan direalisasikan oleh Bagian PJK
F. Monitoring dan Evaluasi	Dilakukan setiap bulan, triwulan, dan tahunan menyesuaikan kegiatan yang dilakukan oleh Bagian PJK dan indikator mutu yang telah ditentukan.
G. Rapat	
1. Rapat Antar Unit Kerja	Berkoordinasi dengan Sub Bagian Tata Usaha untuk menyiapkan ruangan dan kelengkapan rapat seperti absensi dan notulensi
2. Rapat Internal Unit Kerja	Berkoordinasi dengan staf internal unit untuk penyiapan ruangan dan kelengkapan rapat seperti absensi dan notulensi
a. Rapat Rutin	Pertemuan rutin seluruh staf internal unit setiap bulan untuk membahas dan me-review unit secara keseluruhan selama waktu yang telah terlewat dan untuk mensosialisasikan hal baru yang perlu diinfokan
b. Rapat Insidentil	Pertemuan staf internal unit tanpa harus menunggu jadwal rapat rutin untuk memutuskan, mengkoordinasikan dan menyelesaikan masalah yang sedang terjadi
H. Laporan	Dilakukan setiap bulan, triwulan, tahunan dan dilaporkan kepada Direktur

VI. SASARAN

Tabel 6.1 Sasaran

Kegiatan	Sasaran
A. Sumber Daya Manusia	
1. Kebutuhan SDM	100% kebutuhan SDM terpenuhi
2. Orientasi	
a. Orientasi Umum	100% staf mendapatkan orientasi umum
b. Orientasi Khusus	100% staf mendapatkan orientasi khusus
3. Pendidikan dan Pelatihan	100% staf mendapatkan pendidikan dan pelatihan
4. Evaluasi Kinerja SDM	100% laporan evaluasi kinerja diserahkan kepada Sbu Bagian HRD dan pihak <i>Outsourcing</i>
B. Fasilitas	
1. Pemeliharaan	100% kegiatan pemeliharaan terlaksana
2. Penggantian/ Penambahan/ Investasi	100% kegiatan penggantian/penambahan/investasi terealisasi sesuai kebutuhan

Kegiatan	Sasaran
C. Mutu	100% indikator mutu unit tercapai
D. Upaya Keselamatan	100% kegiatan upaya keselamatan yang dilakukan di Bagian PJK terlaksana
E. Pengembangan Pelayanan	
1. Pelayanan asuransi & korporasi sore hari	Menyesuaikan kesiapan pelayanan terhadap pelayanan tindakan sore hari dan pelayanan premium
2. Outlet asuransi	Mereview dan menyiapkan terlebih dahulu rencana lokasi outlet dan jumlah pasien yang mempunyai kebutuhan menggunakan jaminan asuransi
F. Monitoring dan Evaluasi	100% terlaksana monitoring dan evaluasi
G. Rapat	
1. Rapat Antar Unit Kerja	Minimal terlaksana 90% dari jadwal yang telah ditentukan
2. Rapat Internal Unit Kerja	
a. Rapat Rutin	Minimal terlaksana 70% dari jadwal yang telah ditentukan
b. Rapat Insidentil	Sesuai dengan kebutuhan
H. Laporan	100% laporan diserahkan tepat waktu

VII. JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN

Tabel 7.1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan di Bagian PJK

Kegiatan	Tahun 2022											
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
A. Sumber Daya Manusia												
1. Kebutuhan SDM												
2. Orientasi												
a. Orientasi Umum												
b. Orientasi Khusus												
3. Pendidikan dan Pelatihan												
4. Evaluasi Kinerja SDM												
B. Fasilitas												
1. Pemeliharaan												
a. Pemeliharaan perlengkapan kantor												
b. Pemeliharaan peralatan kantor												
c. Pemindahan ruang kerja PJK												
c. Tersedianya ruang arsip												
2. Penggantian/Penambahan/Investasi												
a. Penambahan perlengkapan/peralatan kerja rutin												
b. Penggantian perlengkapan/peralatan kantor												
c. Investasi												
C. Mutu												
D. Upaya Keselamatan												

Kegiatan	Tahun 2022											
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
E. Pengembangan Pelayanan												
1. Pelayanan Asuransi & Korporasi Sore Hari												
2. Outlet Asuransi												
F. Monitoring dan Evaluasi												
G. Rapat												
1. Rapat Antar Unit Kerja												
2. Rapat Internal Unit Kerja												
a. Rapat rutin												
b. Rapat Insidentil												
H. Laporan												

VIII. EVALUASI PELAKSANAAN KEGIATAN

Evaluasi pelaksanaan kegiatan di Bagian PJK sebagai berikut:

1. Evaluasi kinerja Bagian PJK bulanan/semester/tahunan dan dilaporkan ke Wadir Umum dan Keuangan.
2. Evaluasi kinerja SDM bulanan.
3. Evaluasi Klaim BPJS Kesehatan aspek KMKB.
4. Evaluasi indikator mutu tiap 3 bulan.
5. Evaluasi pemahaman regulasi JKN periodik.
6. UR BPJS Kesehatan internal dan eksternal.

IX. PENCATATAN DAN PELAPORAN KEGIATAN

Selama melaksanakan kegiatan operasionalnya, bagian PJK melakukan pencatatan dan pelaporan yang bertujuan sebagai informasi terkait perkembangan kegiatan operasional yang dapat dipergunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kedepannya.

- A. Pencatatan pelayanan BPJS Kesehatan
 1. Pencatatan suplai berkas kuitansi
 2. Pencatatan suplai kekurangan berkas fotokopi lampiran medis
 3. Pencatatan peminjaman dan kriteria peminjaman status RM
 4. Pencatatan serah terima revisi kuitansi
 5. Pencatatan kasus KMKB
 6. Pencatatan kasus unclaim
 7. Pencatatan serah terima revisi SEP
 8. Pencatatan SEP terbit perbulan
 9. Pencatatan Klaim
 10. Pencatatan retriksi obat kronis
 11. Pencatatan konfirmasi *pending/dispute* klaim
 12. Pencatatan audit SEP terbit
 13. Pencatatan indikator mutu klaim BPJS Kesehatan
- B. Pencatatan pelayanan Asuransi & Korporasi
 1. Pencatatan aktivitas penanganan klaim harian
 2. Pencatatan aktivitas komunikasi dengan asuransi perpasien
 3. Pencatatan kunjungan penanganan pasien asuransi & korporasi
- C. Pelaporan
 1. Laporan bulanan pelayanan BPJS Kesehatan (eksternal)
 2. Laporan bulanan penyelenggaraan operasional bagian PJK
 3. Laporan semester penyelenggaraan operasional bagian PJK
 4. Laporan tahunan penyelenggaraan operasional bagian PJK
 5. Laporan KMKB

X. PENUTUP

Demikian Program Kerja Bagian pengelolaan jaminan kesehatan Tahun 2022 ini disusun dengan harapan akan menjadi parameter dan perbaikan pelayanan di Bagian pengelolaan jaminan kesehatan, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan. Semoga apa yang telah direncanakan dapat berjalan dengan baik. Kami menyadari Program Kerja Bagian pengelolaan jaminan kesehatan di Rumah Sakit Mata Undaan ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga kritik dan saran sangat kami harapkan dalam memajukan pelayanan yang ada saat ini.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 10 Januari 2022

Direktur,



RSMATA
UNDAAN

dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M (K)