

**LAPORAN PELAKSANAAN MAGANG
DI PUSAT LAYANAN KESEHATAN UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA**

**GAMBARAN PERMINTAAN, REALISASI, DAN KLAIM RUJUKAN ALAT
KESEHATAN DI PUSAT LAYANAN KESEHATAN (PLK) UNIVERSITAS
AIRLANGGA**



Oleh:

MAULIDA RAHMAWATI

NIM 101711133199

DEPARTEMEN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2021

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN PELAKSANAAN MAGANG
DI PUSAT LAYANAN KESEHATAN UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Disusun Oleh:

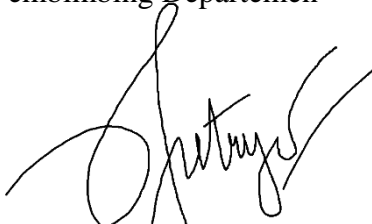
MAULIDA RAHMAWATI

NIM. 101711133199

Telah disahkan dan diterima dengan baik oleh:

Pembimbing Departemen

Tanggal, 21 Februari 2021



Nuzulul Kusuma Putri, S.KM., M.Kes.,
NIP. 198805032014042004

Pembimbing di PLK UNAIR

Tanggal, 21 Februari 2021



Yeni Rahmah H, S.KM.
NIK. 199406252018013201

Mengetahui
Ketua Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan

Tanggal, 21 Februari 2021



Dr. Ratna Dwi Wulandari., S.KM., Mkes
NIP. 197510181999032002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga dapat terselesaikannya Laporan Pelaksanaan Magang di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga Surabaya dengan judul “GAMBARAN PERMINTAAN, REALISASI, DAN KLAIM RUJUKAN PELAYANAN ALAT KESEHATAN DI PUSAT LAYANAN KESEHATAN UNIVERSITAS AIRLANGGA”, sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan kuliah di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.

Laporan ini menjabarkan tentang hasil pelaksanaan magang di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga Surabaya. Hasil analisis akan dibahas secara deskriptif untuk mengetahui gambaran permintaan, pemberian, dan klaim rujukan pelayanan alat kesehatan di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga Surabaya. Pada kesempatan ini disampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Mbak Yeni selaku pembimbing lapangan dan Ibu Nuzulul Kusuma Putri, S.KM., M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, koreksi serta saran hingga terwujudnya laporan magang ini.

Terima kasih dan penghargaan juga disampaikan pula kepada yang terhormat:

1. Dr. Santi Martini, dr., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
2. Dr. Ratna Dwi Wulandari., S.KM., M. Kes. selaku Ketua Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat.
3. Dr. Muji Sulistyowati, S.KM.,M. Kes.,_selaku koordinator Program Studi Fakultas Kesehatan Masyarakat.
4. Nuzulul Kusuma Putri, S.KM., M.Kes., selaku koordinator magang Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat.
5. Seluruh pegawai Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga
6. Orang tua yang sudah mendukung dalam segala hal untuk terselesaikannya laporan magang ini.
7. Teman-teman AKK 2020 yang melakukan magang di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga laporan magang ini berguna baik bagi diri sendiri maupun pihak lain yang memanfaatkan.

Surabaya, 21 Februari 2021

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR SINGKATAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan Magang.....	2
1.2.1. Tujuan Umum.....	2
1.2.2. Tujuan Khusus.....	2
1.3. Manfaat Magang.....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1. Rujukan	4
2.1.1. Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan	4
2.1.2. Jenis rujukan.....	4
2.1.3. Rujukan Pelayanan Alat Kesehatan	5
2.1.4. Tata cara rujukan	5
2.2. Klaim BPJS Kesehatan.....	5
2.2.1. Klaim Alat Kesehatan	6
2.3. Pelayanan Alat Kesehatan	6
2.3.1. Alat kesehatan	6
2.3.2. Jenis Alat Kesehatan	7
BAB III METODE KEGIATAN	8
3.1. Lokasi Kegiatan Magang	8
3.2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan Magang.....	8
3.3. Metode Pelaksanaan	8
3.4. Data yang Dikumpulkan	9
3.5. Teknik pengumpulan data	9
3.6. Kerangka Operasional.....	9
3.7. Output kegiatan magang.....	10

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	11
4.1. Gambaran Umum PLK Universitas Airlangga	11
4.1.1. Sejarah PLK Universitas Airlangga	11
4.1.2. Visi , Misi, dan Nilai Dasar PLK Universitas Airlangga	11
4.1.3. Landasan Hukum.....	12
4.1.4. Struktur Organisasi PLK Universitas Airlangga	12
12	
4.2. Alur dan Rekomendasi SOP Permintaan dan Realisasi Rujukan Alat Kesehatan di PLK Universitas Airlangga	13
4.2.1. Alur Permintaan dan Realisasi Rujukan Kacamata.....	13
4.2.2. Alur Permintaan dan Realisasi Rujukan Prothesa Gigi	14
4.2.3. Rekomendasi SOP Permintaan dan Realisasi Rujukan Kacamata.....	16
4.2.4. Rekomendasi SOP Permintaan dan Realisasi Rujukan Prothesa Gigi	18
4.3. Alur dan Rekomendasi SOP Klaim Rujukan Alat Kesehatan di PLK Universitas Airlangga.....	20
4.3.1. Alur Klaim Rujukan Kacamata	21
4.3.2. Alur Klaim Rujukan Prothesa Gigi	22
4.3.3. Rekomendasi SOP Klaim Rujukan Kacamata	23
4.3.4. Rekomendasi SOP Klaim Rujukan Prothesa Gigi	25
BAB V KESIMPULAN	29
5.1. Kesimpulan.....	29
5.2. Saran	29
DAFTAR PUSTAKA.....	31
LAMPIRAN.....	32

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Waktu Pelaksanaan Magang	8
Tabel 4. 1 SOP Permintaan dan Pemberian Rujukan Kacamata	16
Tabel 4. 2 Rekaman Historis Perubahan SOP Permintaan dan Pemberian Rujukan Kacamata	18
Tabel 4. 3 SOP Permintaan dan Pemberian Rujukan Prothesa Gigi.....	19
Tabel 4. 4 Rekaman Historis SOP Permintaan dan Pemberian Rujukan Prothesa Gigi	20
Tabel 4. 5 SOP Klaim Rujukan Kacamata.....	24
Tabel 4. 6 Rekaman Historis SOP Klaim Rujukan Kacamata	25
Tabel 4. 7 SOP Klaim Rujukan Prothesa Gigi.....	26
Tabel 4. 8 Rekaman Historis SOP KLaim Rujukan Prothesa Gigi.....	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga 12
Gambar 4. 2 Alur Permintaan dan Pemberian Rujukan Kacamata 13
Gambar 4. 3 Alur Permintaan dan Realisasi Rujukan Prothesa Gigi..... 15
Gambar 4. 4 Alur Klaim Rujukan Kacamata..... 21
Gambar 4. 5 Alur Klaim Rujukan Prothesa Gigi 23

DAFTAR SINGKATAN

BPJS : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

PLK : Pusat Layanan Kesehatan

SPO : *Standart Operational Procedure*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan menurut Undang Undang RI Nomor 40 Tahun 2004 adalah hak asasi manusia sebagai salah satu kebutuhan dasar hidup yang selayaknya dijamin oleh Negara. Pemerintah menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat dan menunjuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai penyelenggara program. BPJS Kesehatan bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan atau keluarganya.

Di era JKN, pelayanan kesehatan dilakukan secara berjenjang dimulai dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) sebagai Penyedia Pelayanan Kesehatan (PPK) tingkat pertama yang akan melayani pasien BPJS Kesehatan kemudian dirujuk ke fasilitas kesehatan tingkat selanjutnya jika membutuhkan. Sistem rujukan tersebut menyebabkan FKTP menjadi gerbang utama peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses pelayanan kesehatan. Keadaan tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi setiap FKTP untuk mempertahankan mutu pelayanan kesehatannya.

Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga merupakan unit penunjang di Universitas Airlangga yang berfungsi untuk memberikan layanan kesehatan tingkat pertama kepada mahasiswa, dosen, karyawan, dan masyarakat umum; dan memfasilitasi proses pembelajaran mahasiswa terkait layanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Sejak tanggal 1 November 2014, PLK Universitas Airlangga telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) BPJS Kesehatan. Saat ini, Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga melayani peserta BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, dan juga pasien non peserta BPJS Kesehatan (mahasiswa Unair peserta asuransi kesehatan Unair dan masyarakat umum).

Salah satu hal yang dijamin oleh BPJS Kesehatan bagi pesertanya adalah pelayanan alat kesehatan. Alat kesehatan adalah instrumen, apparatus, mesin dan /atau implan yang tidak mengandung obat yang digunakan untuk mencegah, mendiagnosis, menyembuhkan dan meringankan penyakit, merawat orang sakit, memulihkan kesehatan pada manusia, dan/atau membentuk struktur dan memperbaiki

fungsi tubuh. Sasaran pelayanan alat kesehatan yakni semua peserta BPJS Kesehatan yang mendapatkan pelayanan alat kesehatan di luar tubuh yang diberikan (BPJS Kesehatan).

Jenis alat kesehatan diluar tubuh yang dijamin oleh BPJS Kesehatan antara lain kacamata, alat bantu dengar (*hearing aid*), prothesa gigi/gigi palsu, penyangga leher (*collar neck/cervical collar/neck brace*), jaket penyangga tulang (*corset*), prothesa alat gerak (kaki dan/atau tangan tiruan, dan alat bantu gerak berupa kruk penyangga tubuh. Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga melayani dua macam alat kesehatan yaitu kacamata dan prothesa gigi / gigi palsu (BPJS Kesehatan). Dalam memberikan pelayanan alat kesehatan, Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga memberikan rujukan jika terdapat indikasi medis yang membutuhkan pemeriksaan lebih lanjut.

1.2. Tujuan Magang

1.2.1. Tujuan Umum

Mempelajari gambaran umum sistem rujukan alat bantu kesehatan di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga.

1.2.2. Tujuan Khusus

1. Mempelajari gambaran umum Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga.
2. Mempelajari alur permintaan dan pemberian rujukan di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga.
3. Mempelajari alur klaim rujukan di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga.

1.3. Manfaat Magang

A. Manfaat bagi mahasiswa

1. Mendapatkan gambaran kondisi nyata dunia kerja
2. Mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang didapat selama perkuliahan dengan kondisi nyata di lapangan (dunia kerja).
3. Menambah pengalaman kerja mahasiswa di bidang administrasi dan manajemen kesehatan.
4. Meningkatkan keterampilan mahasiswa di bidang administrasi dan manajemen kesehatan.

B. Manfaat bagi PLK Universitas Airlangga

1. Mendapat masukan berupa metode/teori dari materi perkuliahan yang dapat diaplikasikan pada PLK Universitas Airlangga berkaitan dengan permasalahan yang ditemukan di lapangan.
2. Mendapatkan tambahan sumber daya manusia di beberapa bidang di PLK Universitas Airlangga

C. Manfaat bagi FKM UNAIR

Meningkatkan keterampilan mahasiswa sehingga dapat dihasilkan lulusan yang berdaya saing dan mampu menyelesaikan permasalahan di bidang kesehatan dengan menerapkan ilmu yang telah didapatkan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Rujukan

Rujukan adalah pelimpahan wewenang dan tanggungjawab atas kasus penyakit atau masalah kesehatan yang diselenggarakan secara timbal balik, baik secara vertikal dalam arti satu strata sarana pelayanan kesehatan ke strata sarana pelayanan kesehatan lainnya, maupun secara horisontal dalam arti antar sarana pelayanan kesehatan yang sama (Kemenkes, 2004).

2.1.1. Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan

Sistem rujukan pelayanan kesehatan menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 1 tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan merupakan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggung jawab pelayanan kesehatan secara timbal balik baik vertikal maupun horizontal.

Menurut Undang Undang nomor 40 tahun 2009, sistem rujukan pelayanan kesehatan merupakan wujud penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas-tugas dan tanggung jawab pelayanan kesehatan secara timbal balik, baik vertikal maupun horizontal, struktural maupun fungsional terhadap kasus-kasus penyakit atau masalah penyakit atau permasalahan kesehatan.

2.1.2. Jenis rujukan

Jenis rujukan menurut BPJS Kesehatan terdapat 2 macam antara lain:

1. Rujukan horizontal

Rujukan horizontal adalah rujukan yang dilakukan antar pelayanan kesehatan dalam satu tingkatan apabila perujuk tidak dapat memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien karena keterbatasan fasilitas, peralatan dan/atau ketenagaan yang sifatnya sementara atau menetap.

2. Rujukan vertikal

Rujukan vertikal adalah rujukan yang dilakukan antar pelayanan kesehatan yang berbeda tingkatan, dapat dilakukan dari tingkat pelayanan yang lebih rendah ke tingkat pelayanan yang lebih tinggi atau sebaliknya.

2.1.3. Rujukan Pelayanan Alat Kesehatan

Rujukan pelayanan alat kesehatan termasuk dalam sistem rujukan berjenjang. Pelayanan alat kesehatan dapat diberikan pada pelayanan kesehatan rawat jalan dan/atau rawat inap baik di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) maupun Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) berdasarkan rekomendasi dari Dokter Penanggung Jawab Pasien.

2.1.4. Tata cara rujukan

Sistem rujukan pelayanan kesehatan menurut BPJS Kesehatan dilaksanakan secara berjenjang sesuai kebutuhan medis, yaitu:

- a. Dimulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama oleh Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP).
- b. Jika diperlukan pelayanan lanjutan oleh spesialis, maka pasien dapat dirujuk ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Kedua (FKTK).
- c. Pelayanan kesehatan tingkat kedua di faskes sekunder hanya dapat diberikan atas rujukan dari faskes primer.
- d. Pelayanan kesehatan tingkat ketiga di faskes tersier hanya dapat diberikan atas rujukan dari faskes sekunder dan faskes primer.

Pelayanan kesehatan di faskes primer yang dapat dirujuk langsung ke faskes tersier hanya untuk kasus yang sudah ditegakkan diagnosis dan rencana terapinya, merupakan pelayanan berulang dan hanya tersedia di faskes tersier.

2.2. Klaim BPJS Kesehatan

Biaya pelayanan klaim menurut BPJS Kesehatan dibayar dengan kapitasi berdasarkan jumlah peserta yang terdaftar di fasilitas kesehatan tersebut tanpa pengenaan iur biaya kepada peserta. Berkas administrasi umum yang harus dipersiapkan saat mengajukan klaim umum untuk Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) antara lain:

1. Formulir pengajuan klaim (FPK) rangkap 3 (tiga)
2. Softcopy data pelayanan bagi Fasilitas Kesehatan yang telah menggunakan aplikasi *P-Care*/aplikasi BPJS Kesehatan lain (untuk PMI/UTD) atau rekapitulasi pelayanan secara manual untuk Fasilitas Kesehatan yang belum menggunakan aplikasi *P-Care*
3. Kuitansi asli bermaterai cukup

4. Bukti pelayanan yang sudah ditandatangani oleh peserta atau anggota keluarga
5. Kelengkapan lain yang dipersyaratkan oleh masing-masing tagihan klaim

2.2.1. Klaim Alat Kesehatan

Alat kesehatan yang dapat diklaimkan menurut BPJS Kesehatan adalah alat kesehatan diluar paket INA CBG's yaitu alat kesehatan yang tidak termasuk dalam paket layanan yang didasarkan kepada pengelompokan diagnosis penyakit dan digunakan secara tidak permanen di luar tubuh pasien. Alat kesehatan di luar paket INA CBG's ditagihkan langsung oleh fasilitas kesehatan ke BPJS Kesehatan. Alat kesehatan di luar paket INA CBG's adalah pelayanan yang dibatasi dengan:

1. Pelayanan diberikan atas indikasi medis
2. Plafon maksimal harga alat kesehatan
3. Batasan waktu pengambilan alat kesehatan

Klaim alat kesehatan menurut BPJS Kesehatan diajukan secara kolektif oleh fasilitas kesehatan kepada Kantor Cabang / Kantor Operasional Kabupaten / Kota BPJS Kesehatan maksimal tanggal 10 bulan berikutnya dalam bentuk *softcopy* (luaran aplikasi) dan *hardcopy* (berkas pendukung klaim), dengan kelengkapan administrasi umum dan kelengkapan lain sebagai berikut:

1. Surat Eligibilitas Peserta (tindakan NCR atau salinannya)
2. Surat keterangan medis dari dokter yang merawat (keterangan indikasi medis) atau resep .

2.3. Pelayanan Alat Kesehatan

2.3.1. Alat kesehatan

Alat kesehatan adalah instrumen, apparatus, mesin dan/atau implan yang tidak mengandung obat yang digunakan untuk mencegah, mendiagnosis, menyembuhkan dan meringankan penyakit, merawat orang sakit, memulihkan kesehatan pada manusia, dan/atau membentuk struktur dan memperbaiki fungsi tubuh. Alat kesehatan yang dapat dipergunakan di dalam tubuh melalui prosedur operasi maupun dipergunakan di luar tubuh. Alat kesehatan yang dipergunakan di luar tubuh merupakan manfaat tambahan (suplemen) dengan

pembatasan/limitasi baik jenis maupun harganya BPJS Kesehatan (BPJS Kesehatan).

2.3.2. Jenis Alat Kesehatan

Jenis alat kesehatan diluar tubuh yang dijamin oleh BPJS Kesehatan antara lain:

1. Kacamata
2. Alat bantu dengar (*hearing aid*)
3. Prothesa gigi/gigi palsu
4. Penyangga leher (*collar neck/cervical collar/neck brace*)
5. Jaket Penyangga Tulang (*corset*)
6. Prothesa alat gerak (kaki dan/atau tangan tiruan)
7. Alat bantu gerak berupa kruk penyangga tubuh

BAB III

METODE KEGIATAN

3.1. Lokasi Kegiatan Magang

Kegiatan magang dilaksanakan di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga.

3.2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan Magang

Rincian waktu yang digunakan selama kegiatan magang berlangsung adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Waktu Pelaksanaan Magang

Kegiatan	DESEMBER				JANUARI				FEBRUARI	
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II
Persiapan, penyusunan proposal dan konsultasi ke dosen pembimbing magang.										
Pengajuan proposal dan perijinan magang										
Pelaksanaan magang 1. Perkenalan dan orientasi tempat magang. 2. Mempelajari struktur organisasi, alur kerja, dan susunan organisasi. 3. Melakukan pengumpulan data sekunder dan primer.										
Supervisi dosen pembimbing										
Menyusun laporan magang										
Seminar hasil laporan magang										

3.3. Metode Pelaksanaan

Metode yang akan digunakan dalam kegiatan magang antara lain:

1. Wawancara atau tanya jawab dengan pihak yang bersangkutan yakni bagian administrasi.

2. Kajian literatur dengan mengkaji beberapa literatur (buku teks dan jurnal ilmiah), kebijakan, pedoman, atau peraturan.
3. Konsultasi kepada pembimbing lapangan.

3.4. Data yang Dikumpulkan

Data yang dikumpulkan dalam menunjang kegiatan magang ini antara lain:

1. Profil dan gambaran umum Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga
2. Struktur organisasi Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga
3. Alur permintaan dan pemberian rujukan di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga.
4. Alur klaim rujukan di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga.

3.5. Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data primer dan sekunder yang digunakan sebagai data untuk dikaji dengan kebijakan dilakukan pada saat kegiatan magang berlangsung.

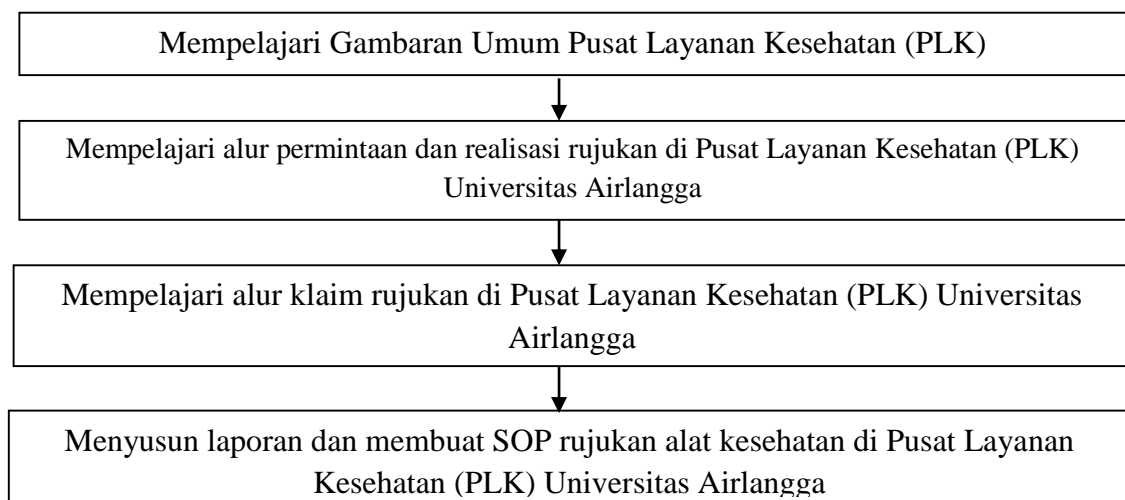
1. Data Primer

Pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara dengan pihak yang bersangkutan yakni pada bagian administrasi dan pembimbing lapangan.

2. Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan melihat data yang dimiliki Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga

3.6. Kerangka Operasional



Gambar 3. 1 Kerangka Operasional

3.7. Output kegiatan magang

Setelah kegiatan magang dilakukan, diharapkan terdapat hasil/ output sebagai berikut:

1. Gambaran Umum Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga
2. Alur permintaan dan realisasi rujukan alat kesehatan di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga
3. Alur klaim rujukan alat kesehatan di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga
4. Rekomendasi SOP permintaan dan realisasi rujukan alat kesehatan di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga
5. Rekomendasi SOP klaim rujukan alat kesehatan di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum PLK Universitas Airlangga

4.1.1. Sejarah PLK Universitas Airlangga

Pada tanggal 19 Februari 2009 diterbitkan SK Rektor No.323/H3/KR/2009 tentang perubahan PPKM-UA/AHCC menjadi Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga yang menetapkan tugas pokok dan fungsi PLK Universitas Airlangga, yaitu memfasilitasi, melayani dan advokasi pemeliharaan kesehatan dan kebugaran civitas akademika Universitas Airlangga.

Sejak tanggal 1 Nopember 2014, PLK Universitas Airlangga telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) BPJS Kesehatan. Saat ini, Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga melayani peserta BPJS Kesehatan dan juga pasien non peserta BPJS Kesehatan (mahasiswa Unair peserta asuransi kesehatan Unair dan masyarakat umum).

4.1.2. Visi , Misi, dan Nilai Dasar PLK Universitas Airlangga

a. Visi

Menjadi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama milik Perguruan Tinggi, yang terbaik di Indonesia.

b. Misi

1. Memberikan layanan kesehatan tingkat pertama kepada mahasiswa, peserta BPJS dan masyarakat umum, secara profesional;
2. Mengedepankan proses layanan dengan prinsip *managed care*;
3. Memfasilitasi proses pembelajaran mahasiswa, terkait layanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama;
4. Menjalankan nilai dasar sebagai budaya kerja.

c. Nilai Dasar

“BEST”

B = *based on morality* (berdasarkan nilai moral dan etika)

E = *empathy* (perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan)

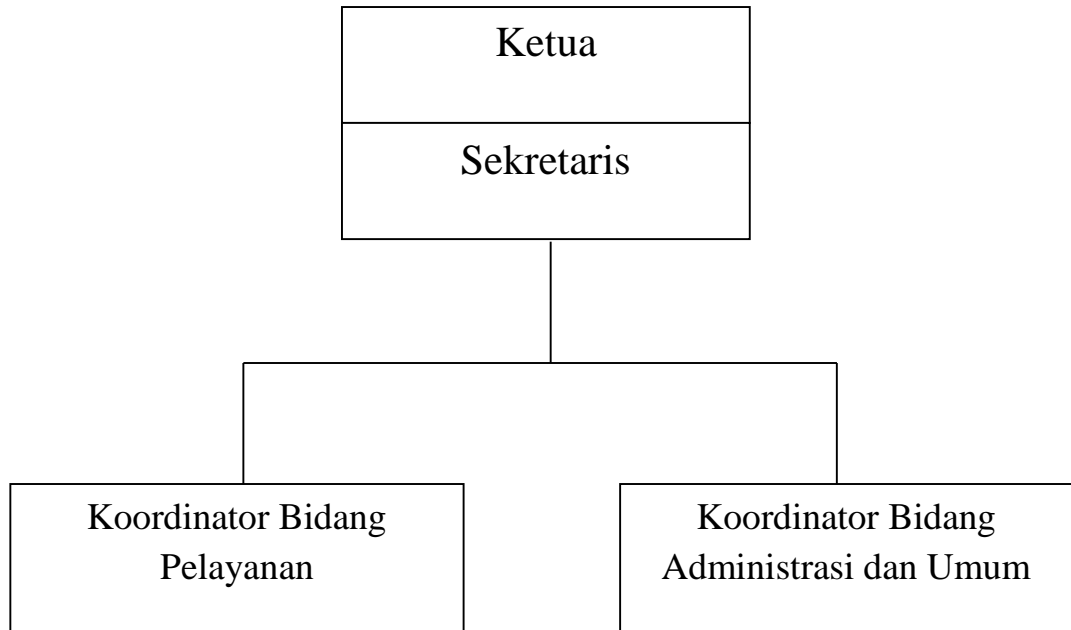
S= *strong safety culture* (menerapkan budaya keselamatan pasien, karyawan maupun organisasi)

T = *trust and teamwork* (kerjasama berdasarkan rasa saling percaya)

4.1.3. Landasan Hukum

1. Keputusan Rektor Universitas Airlangga Nomor: 2170/UN3/2015 Tentang Perubahan Atas Keputusan Rektor Universitas Airlangga Nomor: 323/H3/KR/2009 Tentang Penetapan Airlangga Health Care Center (AHCC) Menjadi Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga;
2. Keputusan Rektor Universitas Airlangga Nomor: 26/UN3/2016 Tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Ketua dan Sekretaris Pada Pusat Layanan Kesehatan;
3. Keputusan Rektor Universitas Airlangga Nomor: 2261/UN3/2015 Tentang Penataan Tarif Pelayanan Pemeriksaan Pada Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga

4.1.4. Struktur Organisasi PLK Universitas Airlangga



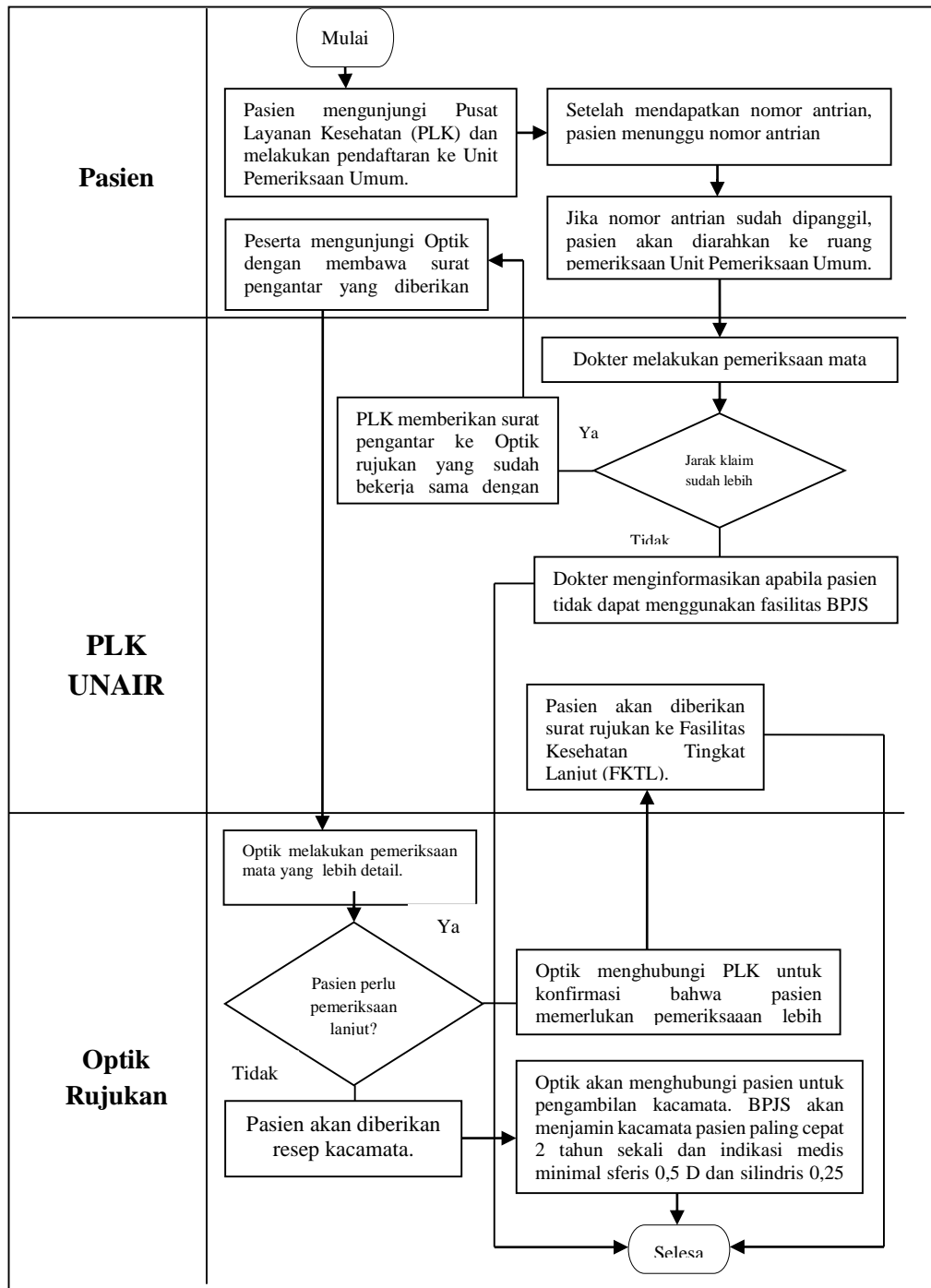
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga

Struktur organisasi Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga berdasarkan Peraturan Rektor No.318/JO3/HK/2008 tentang Perubahan Struktur Organisasi Universitas Airlangga-BHMN. Struktur organisasi Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga dapat dilihat pada gambar 4.1. Terdiri dari Ketua, sekretaris, koordinator bidang pelayanan, dan koordinator administrasi dan umum.

4.2. Alur dan Rekomendasi SOP Permintaan dan Realisasi Rujukan Alat Kesehatan di PLK Universitas Airlangga

Pelayanan alat kesehatan yang tersedia pada Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga terdapat 2 macam yaitu kacamata dan prothesa gigi. Alur permintaan dan realisasi rujukan serta rekomendasi SOP permintaan dan realisasi rujukan sebagai berikut:

4.2.1. Alur Permintaan dan Realisasi Rujukan Kacamata



Gambar 4. 2 Alur Permintaan dan Pemberian Rujukan Kacamata

Permintaan dan realisasi rujukan kacamata adalah kegiatan permintaan dan realisasi surat rujukan pelayanan kacamata oleh pasien BPJS Kesehatan dengan persyaratan tertentu. Informasi terkait alur permintaan dan pemberian rujukan kacamata diperoleh dari hasil wawancara dengan salah satu pegawai bagian administrasi di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga secara *online*. Alur permintaan dan pemberian rujukan kacamata mengacu pada panduan praktis pelayanan alat kesehatan yang dikeluarkan oleh BPJS Kesehatan. Jika dibandingkan dengan panduan pelayanan praktis alat kesehatan yang dikeluarkan oleh BPJS Kesehatan, alur permintaan dan pemberian rujukan kacamata di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga sudah sesuai. Alur permintaan dan pemberian rujukan kacamata dapat dilihat pada gambar 4.2.

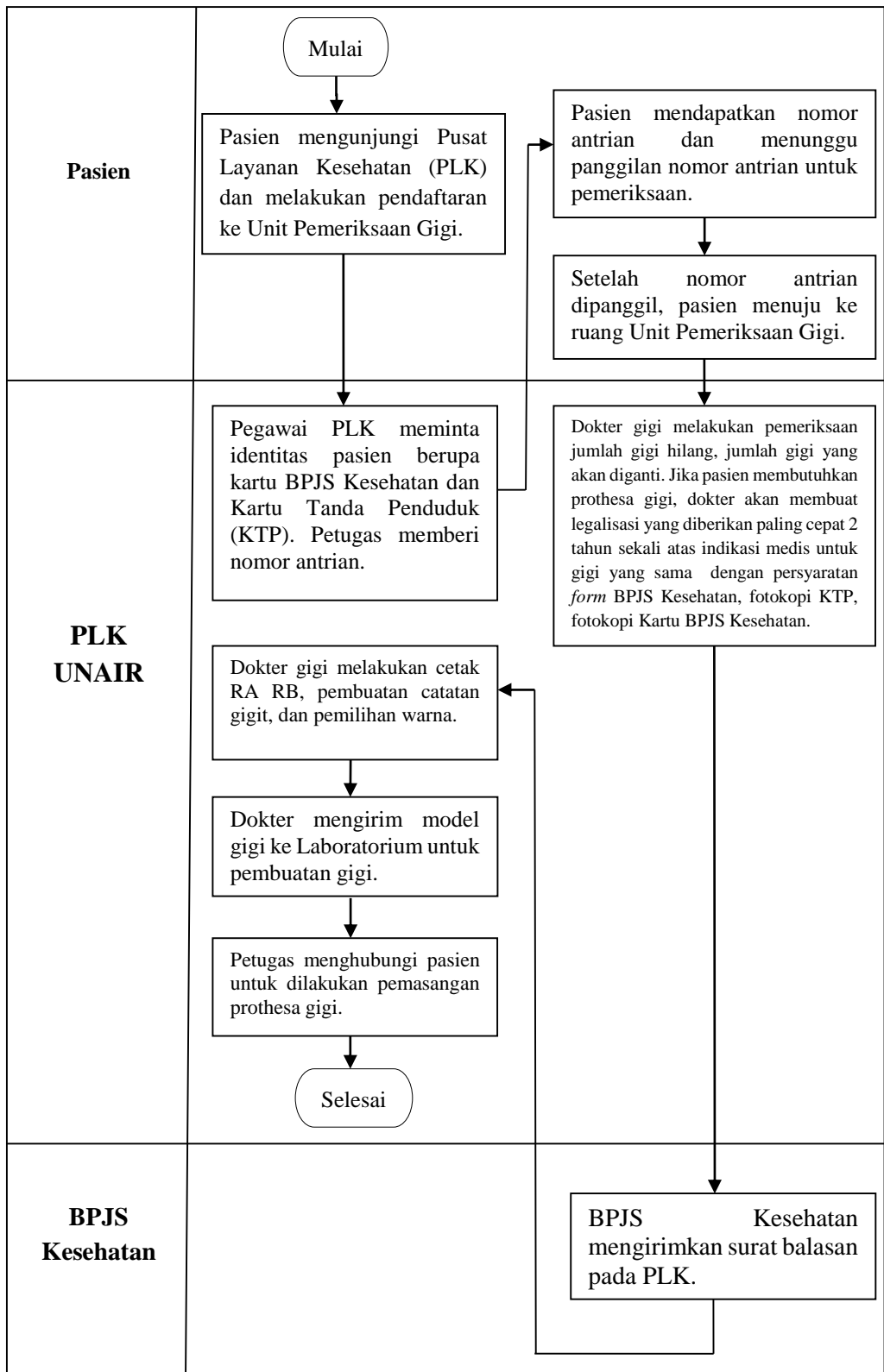
4.2.2. Alur Permintaan dan Realisasi Rujukan Prothesa Gigi

Permintaan dan realisasi rujukan prothesa gigi adalah kegiatan permintaan dan realisasi surat rujukan prothesa gigi oleh pasien BPJS Kesehatan dengan persyaratan tertentu. Informasi terkait alur permintaan dan pemberian prothesa gigi diperoleh dari hasil wawancara dengan dokter gigi di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga secara *online*. Alur permintaan dan realisasi rujukan prothesa gigi mengacu pada panduan praktis pelayanan alat kesehatan dan panduan praktis pelayanan gigi dan prothesa gigi yang dikeluarkan oleh BPJS Kesehatan.

Jika dibandingkan dengan panduan praktis yang telah dikeluarkan oleh BPJS Kesehatan, alur permintaan dan realisasi rujukan prothesa gigi di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga sudah sesuai. Permintaan dan realisasi rujukan prothesa gigi di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga tidak menggunakan sistem rujukan berjenjang sehingga prothesa gigi dapat diperoleh di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP).

Peserta BPJS Kesehatan dapat memanfaatkan fasilitas BPJS Kesehatan berupa alat kesehatan prothesa gigi apabila jarak klaim sebelumnya telah lebih dari 2 tahun atas indikasi medis untuk gigi yang sama. Jika peserta telah memenuhi syarat tersebut maka dokter gigi akan membuat surat legalisasi yang ditujukan kepada BPJS Kesehatan. Apabila jarak klaim peserta belum lebih dari 2 tahun untuk atas indikasi medis untuk gigi yang sama maka peserta tidak dapat

memanfaatkan fasilitas BPJS Kesehatan yang berupa alat kesehatan prothesa gigi. Alur permintaan dan realisasi rujukan prothesa gigi dapat dilihat pada gambar 4.3.





Gambar 4. 3 Alur Permintaan dan Realisasi Rujukan Prothesa Gigi

4.2.3. Rekomendasi SOP Permintaan dan Realisasi Rujukan Kacamata

Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga belum memiliki SOP terkait permintaan dan realisasi rujukan kacamata sehingga perlu adanya pembuatan SOP baru untuk memudahkan pegawai dalam melakukan pelayanan alat kesehatan yang akan dilakukan. Pembuatan SOP berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai bagian administrasi Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga. Pembuatan SOP permintaan dan realisasi rujukan kacamata berdasarkan panduan pembuatan SOP yang dikeluarkan oleh Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga dan mengacu pada panduan pelayanan alat kesehatan yang telah dikeluarkan oleh BPJS Kesehatan. Tujuan dari SOP permintaan dan realisasi rujukan kacamata ini sendiri yaitu untuk acuan pegawai PLK dalam melakukan permintaan dan realisasi rujukan kacamata di Unit Pemeriksaan Umum Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga. Belum terdapat kebijakan Ketua PLK terkait permintaan dan pemberian rujukan kacamata. Rekomendasi SOP permintaan dan realisasi rujukan kacamata dapat dilihat pada tabel 4.1 dan 4.2.

Tabel 4. 1 SOP Permintaan dan Pemberian Rujukan Kacamata

	PERMINTAAN DAN REALISASI RUJUKAN KACAMATA		
	SOP	No.Dokumen :	
		No. Revisi :	
		Tanggal Terbit :	
		Halaman :	
Klinik Pratama PLK-UA Kampus C UNAIR	Tanda Tangan :		<u>Dr. Ernawaty,drg.,M.Kes.</u> NIP. 196604201992032002

1. Pengertian	Permintaan dan realisasi rujukan kacamata adalah kegiatan permintaan dan realisasi surat rujukan pelayanan kacamata oleh pasien BPJS Kesehatan dengan persyaratan tertentu.
2. Tujuan	Sebagai acuan pegawai PLK untuk melakukan permintaan dan realisasi rujukan kacamata di Unit Pemeriksaan Umum Pusat Layanan Kesehatan Unair.
3. Kebijakan	-
4. Referensi	Media Internal BPJS Kesehatan. TRANSFORMASI BPJS KESEHATAN CENTER MENJADI LAYANAN PPIP. Info BPJS. 2018.
5. Alat dan Bahan	1. Alat : 2. Bahan :

<p>6. Prosedur / Langkah-langkah</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mengunjungi Pusat Layanan Kesehatan (PLK) dan melakukan pendaftaran ke Unit Pemeriksaan Umum. 2. Setelah mendapatkan nomor antrian, peserta menunggu nomor antrian 3. Jika nomor antrian sudah dipanggil, pasien akan diarahkan ke ruang pemeriksaan Unit Pemeriksaan Umum. 4. Pasien diberikan pemeriksaan mata sederhana oleh dokter. 5. Setelah dilakukan pemeriksaan, apabila jarak klaim belum lebih dari 2 tahun maka dokter menginformasikan jika pasien tidak dapat menggunakan fasilitas BPJS Kesehatan. Apabila jarak klaim sudah lebih dari 2 tahun maka diberikan surat pengantar ke Optik rujukan yang sudah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. 6. Peserta mengunjungi Optik dengan membawa surat pengantar yang diberikan PLK. 7. Setelah sampai di Optik, akan dilakukan pemeriksaan mata yang lebih detail. 8. Jika pasien memerlukan pemeriksaan lebih lanjut maka Optik rujukan menghubungi PLK untuk melakukan konfirmasi bahwa pasien membutuhkan pemeriksaan lebih lanjut dan PLK akan memberikan surat rujukan ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL) dan jika pasien tidak memerlukan pemeriksaan lebih lanjut maka pasien akan diberikan resep kacamata. 9. Optik akan menghubungi pasien untuk pengambilan kacamata. BPJS akan menjamin kacamata pasien dengan indikasi medis minimal sferis 0,5 D dan silindris 0,25 D.
<p>7. Diagram Alir</p>	<pre> graph TD Start([Mulai]) --> A[Pasien mengunjungi Pusat Layanan Kesehatan (PLK) dan melakukan pendaftaran ke Unit Pemeriksaan Umum.] A --> B[Setelah mendapatkan nomor antrian, peserta menunggu nomor antrian] B --> C[Jika nomor antrian sudah dipanggil, pasien akan diarahkan ke ruang pemeriksaan Unit Pemeriksaan Umum.] C --> D[Dokter melakukan pemeriksaan mata pasien.] D --> E{Jarak klaim sudah lebih dari 2 tahun?} E -- Tidak --> F[Dokter menginformasikan apabila pasien tidak dapat menggunakan fasilitas BPJS Kesehatan.] F --> A E -- Ya --> G[PLK memberikan surat pengantar ke Optik rujukan yang sudah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.] G --> H[Peserta mengunjungi Optik dengan membawa surat pengantar yang diberikan PLK.] H --> I[Setelah sampai di Optik, akan dilakukan pemeriksaan mata yang lebih detail.] I --> J{Perlu pemeriksaan lanjut?} J -- Tidak --> K[Pasien akan diberikan resep kacamata.] K --> L[Optik akan menghubungi pasien untuk pengambilan kacamata. BPJS akan menjamin kacamata pasien dengan indikasi medis minimal sferis 0,5 D dan silindris 0,25 D.] L --> M([Selesai]) J -- Ya --> N[Optik menghubungi PLK untuk konfirmasi bahwa pasien memerlukan pemeriksaan lebih lanjut.] N --> O[Pasien akan diberikan surat rujukan ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL).] O --> M </pre>

8. Unit Terkait	Unit Pemeriksaan Umum
9. Dokumen Terkait	Rekam medis

10. Rekaman Historis Perubahan

Tabel 4. 2 Rekaman Historis Perubahan SOP Permintaan dan Pemberian Rujukan Kacamata



No.	Yang dirubah	Isi Perubahan	Tanggal Mulai Diberlakukan

4.2.4. Rekomendasi SOP Permintaan dan Realisasi Rujukan Prothesa Gigi

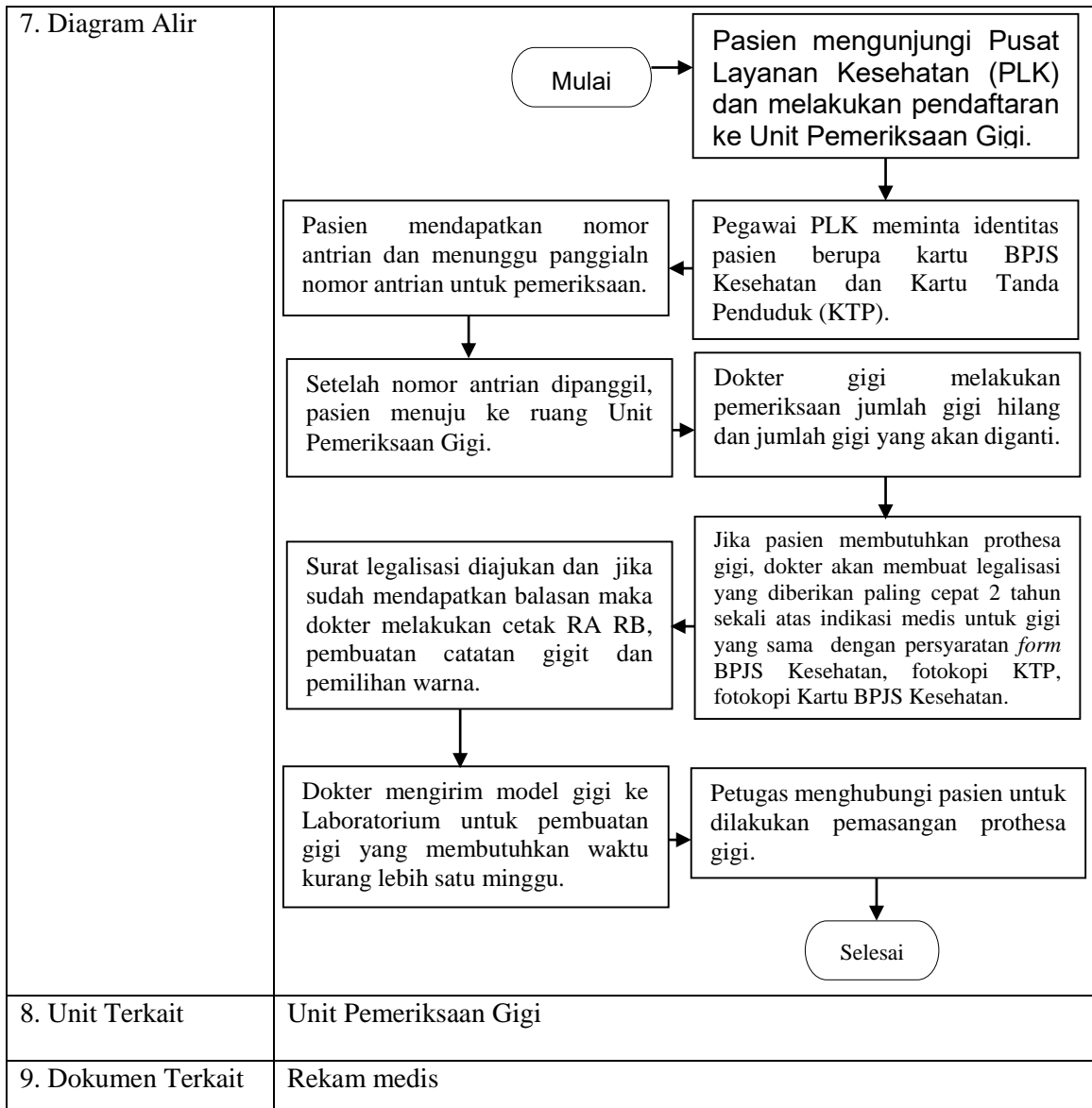
SOP permintaan dan realisasi prothesa gigi belum dimiliki oleh Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga sehingga perlu adanya pembuatan SOP baru terkait permintaan dan realisasi prothesa gigi sehingga SOP permintaan dan realisasi prothesa gigi tersebut dapat menjadi petunjuk pegawai PLK Universitas Airlangga dalam melakukan pelayanan alat kesehatan prothesa gigi. Informasi terkait SOP permintaan dan realisasi rujukan prothesa gigi berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai bagian administrasi di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga yang dilakukan secara *online*.

Rekomendasi SOP permintaan dan realisasi rujukan prothesa gigi mengacu pada panduan pembuatan SOP yang dikeluarkan oleh PLK Universitas Airlangga. Prosedur atau langkah – langkah mengenai permintaan dan realisasi rujukan mengacu pada panduan pelayanan alat kesehatan yang dikeluarkan oleh BPJS Kesehatan. Tujuan dari SOP permintaan dan realisasi prothesa gigi sendiri yaitu sebagai acuan pegawai PLK untuk melakukan permintaan dan realisasi rujukan prothesa gigi. Belum terdapat kebijakan terkait permintaan dan realisasi rujukan kacamata di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga dikarenakan belum terdapat SOP terkait permintaan dan realisasi rujukan prothesa gigi. Berikut adalah rekomendasi SOP permintaan dan realisasi rujukan prothesa gigi dapat dilihat pada tabel 4.3 dan tabel 4.4.

Tabel 4. 3 SOP Permintaan dan Pemberian Rujukan Prothesa Gigi

	PERMINTAAN DAN REALISASI RUJUKAN PROTHESA GIGI			
	SOP	No.Dokumen : _____		
		No. Revisi : _____		
		Tanggal Terbit : _____		
Halaman : _____				
Klinik Pratama PLK-UA Kampus C UNAIR	Tanda Tangan : _____	<u>Dr.</u> <u>Ernawaty,drg.,M.Kes.</u> NIP. 196604201992032002		

1. Pengertian	Permintaan dan realisasi rujukan prothesa gigi adalah kegiatan permintaan dan realisasi surat rujukan prothesa gigi oleh pasien BPJS Kesehatan dengan persyaratan tertentu.
2. Tujuan	Sebagai acuan pegawai PLK untuk melakukan permintaan dan realisasi rujukan prothesa gigi di Unit Pemeriksaan Gigi Pusat Layanan Kesehatan Unair.
3. Kebijakan	-
4. Referensi	Permenkes No. 71 Tahun 2013 pasal 27 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.
5. Alat dan Bahan	1. Alat : - 2. Bahan : -
6. Prosedur / Langkah-langkah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang ke Pusat Layanan Kesehatan (PLK) dan melakukan pendaftaran ke Unit Pemeriksaan Gigi. 2. Pegawai PLK meminta identitas pasien berupa kartu BPJS Kesehatan dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). 3. Pasien mendapatkan nomor antrian dan menunggu panggilan nomor antrian untuk pemeriksaan. 4. Setelah nomor antrian dipanggil, pasien menuju ke ruang Unit Pemeriksaan Gigi. 5. Dokter gigi melakukan pemeriksaan jumlah gigi hilang dan jumlah gigi yang akan diganti. 6. Jika pasien membutuhkan prothesa gigi, dokter akan membuat legalisasi yang diberikan paling cepat 2 tahun sekali atas indikasi medis untuk gigi yang sama dengan persyaratan <i>form</i> BPJS Kesehatan, fotokopi KTP, fotokopi Kartu BPJS Kesehatan. 7. Surat legalisasi diajukan dan jika sudah mendapatkan balasan maka dokter melakukan cetak RA RB, pembuatan catatan gigiti dan pemilihan warna. 8. Dokter mengirim model gigi ke Laboratorium untuk pembuatan gigi yang membutuhkan waktu kurang lebih satu minggu. 9. Petugas menghubungi pasien untuk dilakukan pemasangan prothesa gigi.



10. Rekaman Historis Perubahan

Tabel 4. 4 Rekaman Historis SOP Permintaan dan Pemberian Rujukan Prothesa Gigi

No.	Yang dirubah	Isi Perubahan	Tanggal Mulai Diberlakukan

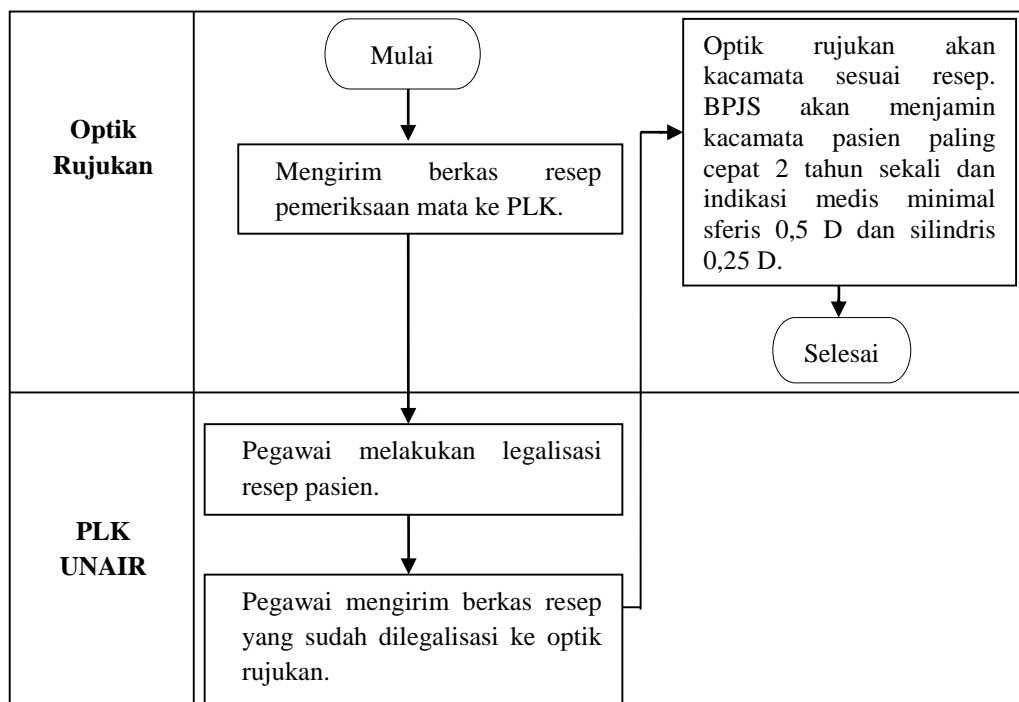
4.3. Alur dan Rekomendasi SOP Klaim Rujukan Alat Kesehatan di PLK Universitas Airlangga

Pelayanan alat bantu kesehatan yang tersedia di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga terdapat 2 macam yaitu kacamata dan prothesa gigi.

Alur klaim rujukan dan rekomendasi SOP alat bantu kesehatan dapat dijelaskan sebagai berikut:

4.3.1. Alur Klaim Rujukan Kacamata

Alur klaim rujukan kacamata adalah alur kegiatan pengajuan klaim kepada BPJS Kesehatan atas pelayanan kacamata yang telah dilakukan. Informasi terkait alur klaim rujukan kacamata diperoleh dari hasil wawancara dengan salah satu pegawai administrasi di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga secara *online*. Alur klaim rujukan kacamata mengacu pada panduan praktis administrasi klaim fasilitas kesehatan yang dikeluarkan oleh BPJS Kesehatan. Klaim alat kesehatan tidak termasuk dalam paket layanan INA-CBG's sehingga klaim ditagihkan secara langsung oleh fasilitas kesehatan kepada BPJS Kesehatan. Jika dibandingkan dengan panduan praktis administrasi klaim fasilitas kesehatan BPJS Kesehatan, alur klaim kacamata pada Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga sudah sesuai. Pegawai bagian administrasi di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga menyiapkan berkas untuk melakukan klaim prothesa gigi yang tidak termasuk dalam INA-CBG's sesuai dengan panduan administrasi klaim fasilitas kesehatan yaitu surat keterangan medis dari dokter yang merawat (keterangan indikasi medis) atau resep kacamata. PLK juga melakukan legalisasi resep pasien sehingga Optik dapat membuat kacamata sesuai resep. Alur klaim rujukan kacamata dapat dilihat pada gambar 4.4.



Gambar 4. 4 Alur Klaim Rujukan Kacamata

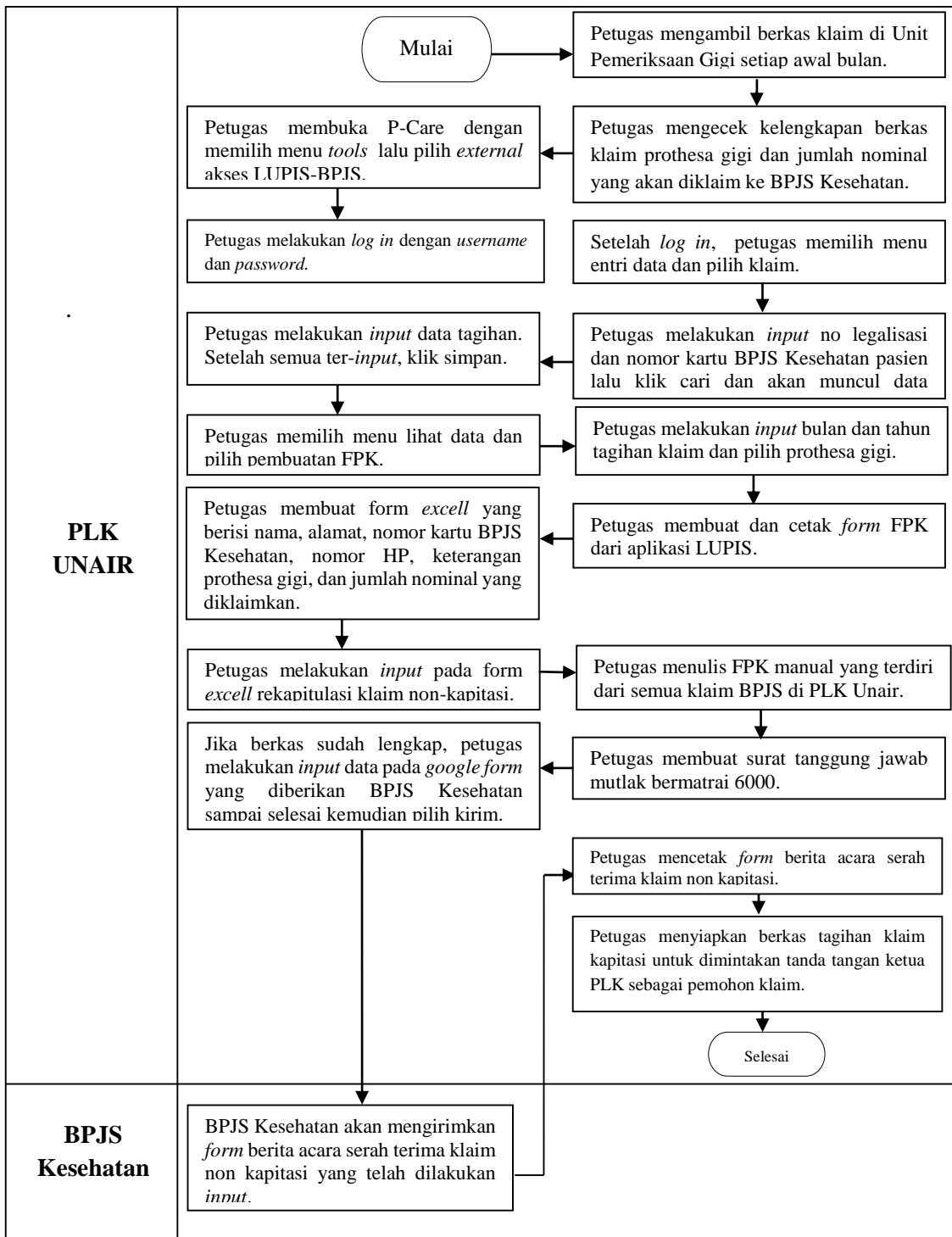
4.3.2. Alur Klaim Rujukan Prothesa Gigi

Klaim rujukan prothesa gigi adalah klaim rujukan pelayanan tambahan atau suplemen dengan limitasi / plafon / pembatasan yang diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan. Prothesa gigi diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan yang kehilangan gigi sesuai dengan indikasi medis. Informasi terkait alur klaim rujukan prothesa gigi diperoleh dari hasil wawancara dengan pegawai administrasi di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga secara *online*.

Alur klaim rujukan prothesa gigi mengacu pada panduan praktis administrasi klaim fasilitas kesehatan yang dikeluarkan oleh BPJS Kesehatan. Jika dibandingkan dengan panduan praktis administrasi klaim fasilitas kesehatan yang dikeluarkan BPJS Kesehatan, klaim rujukan prothesa gigi yang dilakukan oleh di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga sudah sesuai. Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga mengajukan klaim secara kolektif kepada kantor BPJS Kesehatan. Pegawai administrasi Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga akan mempersiapkan kelengkapan administrasi yang diperlukan untuk melakukan klaim rujukan prothesa gigi pada setiap bulan. Klaim akan diajukan secara langsung kepada BPJS Kesehatan pada tanggal 10 setiap bulan. Tarif penggantian prothesa gigi menurut panduan praktis pelayanan gigi dan prothesa gigi yang dikeluarkan BPJS Kesehatan sebagai berikut:

- a. Tarif maksimal penggantian sebesar Rp. 1.000.000 dengan ketentuan tarif maksimal untuk masing – masing rahang Rp. 500.000,- dengan rincian per rahang sebagai berikut:
 - 1) 1 sampai dengan 8 gigi sebesar Rp.250.000,-
 - 2) 9 sampai dengan 16 gigi sebesar Rp.500.000,-

Alur klaim rujukan prothesa gigi dapat dilihat pada gambar 4. 5.





Gambar 4. 5 Alur Klaim Rujukan Prothesa Gigi

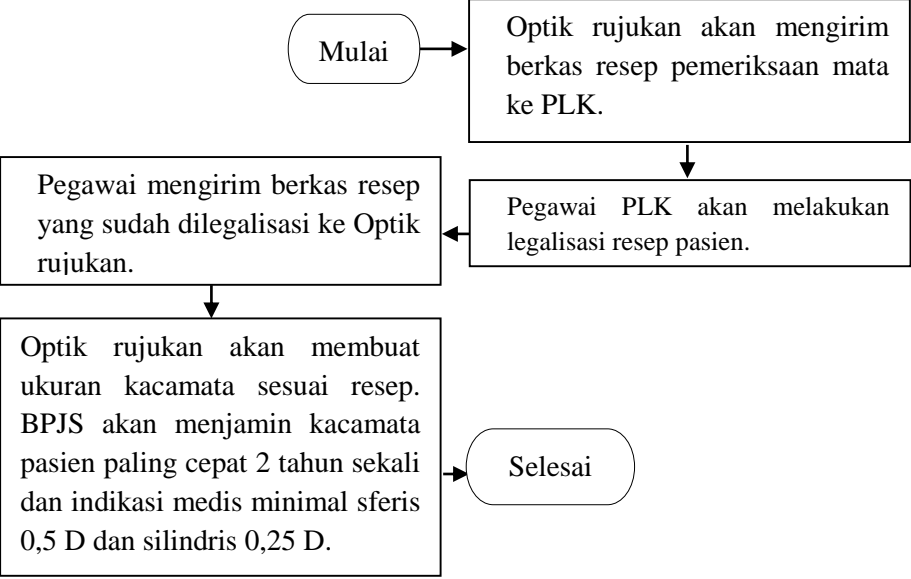
4.3.3. Rekomendasi SOP Klaim Rujukan Kacamata

SOP klaim rujukan kacamata belum dimiliki oleh Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga sehingga perlu adanya pembuatan SOP baru terkait klaim rujukan kacamata sehingga dapat menjadi acuan pegawai PLK dalam melakukan klaim kepada BPJS Kesehatan. Format SOP berdasarkan panduan pembuatan SOP yang dikeluarkan PLK. Langkah – langkah atau prosedur mengacu pada panduan pelayanan alat kesehatan yang dikeluarkan oleh

BPJS Kesehatan. Belum terdapat kebijakan terkait klaim rujukan kacamata di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga. Referensi yang digunakan dalam pembuatan SOP klaim rujukan kacamata yaitu media internal BPJS Kesehatan yang membahas tentang prosedur yang harus dilakukan dan beberapa syarat untuk mendapatkan klaim tersebut. Alat yang digunakan dalam klaim yaitu aplikasi *P-care*. Unit terkait dalam hal ini yaitu unit pemeriksaan umum dan dokumen yang dibutuhkannya yaitu rekam medis. Rekomendasi SOP klaim rujukan kacamata dapat dilihat pada tabel 4.5 dan tabel 4.6.

Tabel 4. 5 SOP Klaim Rujukan Kacamata

	KLAIM RUJUKAN KACAMATA			
	SOP	No.Dokumen		:
		No. Revisi		:
		Tanggal Terbit		:
		Halaman		:
Klinik Pratama PLK-UA Kampus C UNAIR	Tanda Tangan	:	<u>Dr. Ernawaty.drg.,M.Kes.</u> NIP. 196604201992032002	
1. Pengertian	Klaim rujukan kacamata adalah kegiatan pengajuan klaim kepada BPJS Kesehatan atas pelayanan kacamata yang telah dilakukan.			
2. Tujuan	Sebagai acuan pegawai PLK untuk melakukan klaim rujukan kacamata di Unit Pemeriksaan Umum Pusat Layanan Kesehatan Unair.			
3. Kebijakan	-			
4. Referensi	Media Internal BPJS Kesehatan. TRANSFORMASI BPJS KESEHATAN CENTER MENJADI LAYANAN PPIP. Info BPJS. 2018.			
5. Alat dan Bahan	1. Alat : Aplikasi P-care 2. Bahan :			
6. Prosedur / Langkah-langkah	1. Optik rujukan akan mengirim berkas resep pemeriksaan mata ke PLK. 2. Pegawai PLK akan melakukan legalisasi resep pasien. 3. Pegawai mengirim berkas resep yang sudah dilegalisasi ke Optik rujukan. 4. Optik rujukan akan membuat ukuran kacamata sesuai resep. BPJS akan menjamin kacamata pasien paling cepat 2 tahun sekali dan indikasi medis minimal sferis 0,5 D dan silindris 0,25 D.			

7. Diagram Alir	 <pre> graph TD Start([Mulai]) --> A[Optik rujukan akan mengirim berkas resep pemeriksaan mata ke PLK.] A --> B[Pegawai PLK akan melakukan legalisasi resep pasien.] B --> C[Pegawai mengirim berkas resep yang sudah dilegalisasi ke Optik rujukan.] C --> D[Optik rujukan akan membuat ukuran kacamata sesuai resep. BPJS akan menjamin kacamata pasien paling cepat 2 tahun sekali dan indikasi medis minimal sferis 0,5 D dan silindris 0,25 D.] D --> End([Selesai]) </pre>
8. Unit Terkait	Unit Pemeriksaan Umum
9. Dokumen Terkait	Rekam medis

10. Rekaman Historis Perubahan



Tabel 4. 6 Rekaman Historis SOP Klaim Rujukan Kacamata

No.	Yang dirubah	Isi Perubahan	Tanggal Mulai Diberlakukan

4.3.4. Rekomendasi SOP Klaim Rujukan Prothesa Gigi

SOP klaim prothesa gigi belum dimiliki oleh Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga sehingga diperlukan pembuatan SOP baru sehingga dapat menjadi petunjuk pegawai Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga untuk melakukan klaim kepada BPJS Kesehatan. Format SOP berdasarkan panduan pembuatan SOP yang dimiliki oleh Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga. Langkah – langkah atau prosedur mengacu pada panduan pelayanan alat kesehatan yang dikeluarkan oleh BPJS Kesehatan. Belum terdapat kebijakan terkait klaim rujukan prothesa gigi di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga.. Rekomendasi SOP klaim rujukan prothesa gigi dapat dilihat pada tabel 4.7 dan tabel 4.8.

Tabel 4. 7 SOP Klaim Rujukan Prothesa Gigi

	KLAIM RUJUKAN PROTHESA GIGI		
	SOP	No.Dokumen :	
		No. Revisi :	
		Tanggal Terbit :	
	Halaman :		
Klinik Pratama PLK-UA Kampus C UNAIR	Tanda Tangan :		Dr. Ernawaty.drg.,M.Kes. NIP. 196604201992032002

1. Pengertian	Klaim rujukan prothesa gigi adalah klaim rujukan pelayanan tambahan / suplemen dengan limitasi / plafon / pembatasan yang diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan.
2. Tujuan	Sebagai acuan pegawai PLK untuk melakukan klaim rujukan prothesa gigi di Unit Pemeriksaan Gigi Pusat Layanan Kesehatan Unair.
3. Kebijakan	-
4. Referensi	1. Permenkes No. 71 Tahun 2013 pasal 27 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional 2. Perjanjian kerja sama antara BPJS Kesehatan dengan PLK Unair
5. Alat dan Bahan	1. Alat : Komputer, aplikasi P-care, printer 2. Bahan :-
6. Prosedur / Langkah-langkah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mengambil berkas di Unit Pemeriksaan Gigi setiap awal bulan. 2. Petugas mengecek kelengkapan berkas klaim prothesa gigi dan jumlah nominal yang akan diklaim ke BPJS Kesehatan. 3. Petugas membuka P-Care dengan memilih menu <i>tools</i> lalu pilih <i>external</i> akses LUPIS-BPJS 4. Petugas melakukan <i>log in</i> dengan <i>username</i> dan <i>password</i> 5. Setelah login, petugas memilih menu entri data dan pilih klaim. 6. Petugas melakukan <i>input</i> no legalisasi dan nomor kartu BPJS Kesehatan pasien lalu klik cari dan akan muncul data peserta. 7. Petugas melakukan input data tagihan setelah semua ter-<i>input</i>, klik simpan. 8. Petugas memilih menu lihat data dan pilih pembuatan FPK. 9. Petugas melakukan <i>input</i> bulan dan tahun tagihan klaim dan pilih prothesa gigi. 10. Petugas membuat dan cetak form FPK dari aplikasi Lupis. 11. Petugas membuat <i>form excell</i> yang berisi nama, alamat, nomor kartu BPJS Kesehatan, nomor HP, keterangan prothesa gigi, dan jumlah nominal yang diklaimkan. 12. Petugas melakukan <i>input</i> pada form excell rekapitulasi klaim non-kapitasi 13. Petugas menulis FPK manual yang terdiri dari semua klaim BPJS di PLK Unair sesuai dengan FPK dan <i>excell</i>. 14. Petugas membuat kwitansi yang berisi nominal klaim dan keterangan pembayaran.

	<p>15. Petugas membuat surat tanggung jawab mutlak bermatrai 6000.</p> <p>16. Jika berkas sudah lengkap, Petugas melakukan <i>input</i> data pada <i>google form</i> yang diberikan BPJS Kesehatan sampai selesai kemudian pilih kirim.</p> <p>17. Petugas cek email PLK untuk melihat balasan pengiriman <i>form</i> berita acara serah terima klaim non kapitasi yang telah dilakukan <i>input</i> kemudian dicetak.</p> <p>18. Petugas menyiapkan berkas tagihan klaim kapitasi untuk dimintakan tanda tangan ketua PLK sebagai pemohon klaim.</p>
<p>7. Diagram Alir</p>	<pre> graph TD Start([Mulai]) --> Step1[Petugas mengambil berkas klaim di Unit Pemeriksaan Gigi setiap awal bulan.] Step1 --> Step2[Petugas mengecek kelengkapan berkas klaim prothesa gigi dan jumlah nominal yang akan diklaim ke BPJS Kesehatan.] Step2 --> Step3[Petugas membuka P-Care dengan memilih menu tools lalu pilih external akses LUPIS-BPJS.] Step3 --> Step4[Petugas melakukan log in dengan username dan password] Step4 --> Step5[Setelah log in, petugas memilih menu entri data dan pilih klaim.] Step5 --> Step6[Petugas melakukan input no legalisasi dan nomor kartu BPJS Kesehatan pasien lalu klik cari dan akan muncul data peserta] Step6 --> Step7[Petugas melakukan input data tagihan. Setelah semua ter-input, klik simpan.] Step7 --> Step8[Petugas melakukan input bulan dan tahun tagihan klaim dan pilih prothesa gigi.] Step8 --> Step9[Petugas memilih menu lihat data dan pilih pembuatan FPK.] Step9 --> Step10[Petugas melakukan input bulan dan tahun tagihan klaim dan pilih prothesa gigi.] Step10 --> Step11[Petugas membuat dan cetak form FPK dari aplikasi LUPIS.] Step11 --> Step12[Petugas membuat form excel yang berisi nama, alamat, nomor kartu BPJS Kesehatan, nomor HP, keterangan prothesa gigi, dan jumlah nominal yang ...] Step12 --> Step13[Petugas melakukan input pada form excell rekapitulasi klaim non-kapitasi] Step13 --> Step14[Petugas menulis FPK manual yang terdiri dari semua klaim BPJS di PLK Unair.] Step14 --> Step15[Petugas membuat kwitansi yang berisi nominal klaim dan keterangan pembayaran.] Step15 --> Step16[Petugas membuat surat tanggung jawab mutlak bermatrai 6000.] Step16 --> Step17[Petugas cek email PLK untuk melihat balasan pengiriman form berita acara serah terima klaim non kapitasi yang telah dilakukan input kemudian dicetak.] Step17 --> Step18[Petugas menyiapkan berkas tagihan klaim kapitasi untuk dimintakan tanda tangan ketua PLK sebagai pemohon klaim.] Step18 --> End([Selesai]) </pre>
<p>8. Unit Terkait</p>	<p>Unit Pemeriksaan Gigi</p>
<p>9. Dokumen Terkait</p>	<p>Surat memerlukan prothesa gigi, surat legalisasi BPJS, surat pernyataan pembuatan prothesa gigi, bukti <i>print out</i> kunjungan P-care, fotokopi KTP, fotokopi Kartu BPJS, surat bukti pelayanan prothesa gigi.</p>

10. Rekaman Historis Perubahan

Tabel 4. 8 Rekaman Historis SOP KLaim Rujukan Prothesa Gigi

No.	Yang dirubah	Isi Perubahan	Tanggal Mulai Diberlakukan

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

1. Pelayanan alat kesehatan yang ditanggung oleh BPJS Kesehatan terdapat 7 macam antara lain kacamata, alat bantu dengar (*hearing aid*), prothesa gigi/gigi palsu, penyangga leher (*collar neck/cervical collar/neck brace*), jaket penyangga tulang (*corset*), prothesa alat gerak (kaki dan/atau tangan tiruan, dan alat bantu gerak berupa kruk penyangga tubuh).
2. Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga merupakan unit penunjang di Universitas Airlangga yang berfungsi untuk memberikan layanan kesehatan tingkat pertama kepada mahasiswa, dosen, karyawan, dan masyarakat umum; dan memfasilitasi proses pembelajaran mahasiswa terkait layanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama.
3. Pelayanan alat kesehatan diluar tubuh yang tersedia di Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga yaitu kacamata dan prothesa gigi. Dalam melakukan pelayanan alat kesehatan, Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga akan memberikan rujukan kepada pasien apabila membutuhkan pemeriksaan lebih lanjut dan memenuhi ketentuan dari BPJS Kesehatan. Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga juga melakukan klaim rujukan kepada BPJS Kesehatan rutin setiap bulan.
4. Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga tidak memiliki SOP permintaan dan realisasi serta SOP klaim rujukan kacamata dan prothesa gigi sehingga penulis memberikan rekomendasi SOP pemberian dan realisasi rujukan kacamata, SOP pemberian dan realisasi rujukan prothesa gigi, SOP klaim rujukan kacamata, dan SOP klaim rujukan prothesa gigi.

5.2. Saran

Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga perlu untuk melakukan *review* ulang terkait rekomendasi SOP yang telah dibuat dan dilakukan legalisasi oleh penanggung jawab SOP. Selain itu, diperlukan juga sosialisasi kepada pegawai Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga terkait adanya SOP klaim dan realisasi rujukan alat kesehatan serta SOP klaim rujukan alat kesehatan sehingga SOP dapat digunakan sebagai acuan pegawai Pusat Layanan Kesehatan

(PLK) Universitas Airlangga dalam melakukan rujukan pelayanan alat kesehatan dan juga melakukan klaim kepada BPJS Kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan. 2014. Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan BPJS Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sos. Kesehatan 1–26.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia . 2012. Peraturan Menteri Kesehatan No.001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan..
- Media Internal BPJS Kesehatan. 2018.TRANSFORMASI BPJS KESEHATAN CENTER MENJADI LAYANAN PPIP. Info BPJS.
- Menkes RI. 2013. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2004. Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2004 tentang Sistem Kesehatan Nasional. Jakarta.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Magang



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
Kampus C Mulyorejo Surabaya 60115 Telp. 031-5920948, 5920949 Fax. 031-5924618
Website: <http://www.fkm.unair.ac.id>; E-mail: info@fkm.unair.ac.id

Nomor : 5312/UN3.1.10/PK/2020
Hal : **Permohonan izin magang**

6 November 2020

Yth. Ketua
Pusat Layanan Kesehatan Kampus B
Jl. Dharmawangsa Dalam Selatan
Surabaya

Sehubungan dengan pelaksanaan program magang bagi mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana (S1) Tahun Akademik 2020/2021, dengan ini kami mohon Saudara mengizinkan mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga, atas nama :

No.	Nama Mahasiswa	NIM.	PEMINATAN	PEMBIMBING
1.	Maulida Rahmawati	101711133199	Administrasi & Kebijakan Kesehatan	Nuzulul Kusuma Putri, S.KM., M.Kes
2.	Pratiwi Hapsari	101711133196		
3.	Viga Sakinah Ramadhanti	101711133132		

Sebagai peserta magang di Instansi Saudara, mulai 18 Januari 2021

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan I,



Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S.
NIP 196202281989112001

Tembusan :

1. Dekan FKM UNAIR;
2. Koordinator Program Studi Kesehatan Masyarakat, Program Sarjana, FKM UNAIR;
3. Ketua Departemen Administrasi & Kebijakan Kesehatan, FKM UNAIR;
4. Koordinator Magang Program Studi Kesehatan Masyarakat, Program Sarjana, FKM UNAIR;
5. Yang bersangkutan.

Lampiran 2. Berita Acara Perbaikan

**BERITA ACARA PERBAIKAN
SEMINAR LAPORAN MAGANG**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Maulida Rahmawati
NIM : 101711133199
Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat
Minat Studi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Judul Laporan : Gambaran Permintaan, Pemberian, dan Klaim Rujukan Alat Kesehatan di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga
Dosen Pembimbing : Nuzulul Kusuma Putri,S.KM.,M.Kes
Waktu Pelaksanaan : Selasa, 16 Maret 2021
Tim Penguji : 1. Ilham Akhsanu Ridlo, S.KM., M.Kes
2. Nuzulul Kusuma Putri,S.KM.,M.Kes

Laporan magang in disetujui dengan perbaikan sesuai saran dari para penguji yang tercantum dalam lampiran. Demikian berita acara perbaikan seminar laporan magang ini sebagai lampiran laporan magang.

Surabaya, 16 Maret 2021



Maulida Rahmawati

**BERITA ACARA PERBAIKAN
SEMINAR LAPORAN MAGANG**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Maulida Rahmawati
 NIM : 101711133199
 Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat
 Minat Studi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
 Judul Laporan : Gambaran Permintaan, Pemberian, dan Klaim Rujukan Alat Kesehatan di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga
 Dosen Pembimbing : Nuzulul Kusuma Putri,S.KM.,M.Kes
 Waktu Pelaksanaan : Selasa, 16 Maret 2021
 Penguji : Yeni Rahmah H, S.KM.
 Saran Perbaikan :

Halaman	Saran Perbaikan
1	Pasien yang dilayani oleh PLK UNAIR ditambahkan pasien BPJS Ketenagakerjaan.
12	Untuk alur pemberian dan permintaan rujukan kacamata, apabila pasien membutuhkan pemeriksaan lebih lanjut maka Optik rujukan menghubungi PLK dahulu dan PLK akan memberikan surat rujukan ke FKTL.
17	Untuk alur pemberian dan permintaan rujukan kacamata, apabila pasien membutuhkan pemeriksaan lebih lanjut maka Optik rujukan menghubungi PLK dahulu dan PLK akan memberikan surat rujukan ke FKTL.

Surabaya, 16 Maret 2021



Yeni Rahmah H, S.KM.
NIK. 199406252018013201

Lampiran 3. Lembar Catatan Kegiatan

Tanggal	Kegiatan	Paraf Pembimbing Instansi
Minggu Pertama		
18 Januari 2021	Pembekalan magang, diskusi terkait <i>timeline</i> instagram, topik video individu.	
19 Januari 2021	Berkonsultasi terkait <i>timeline</i> instagram dan tema konten	
20 Januari 2021	Berkonsultasi konten Instagram dan mencari materi konten.	
21 Januari 2021	Berkonsultasi konten Instagram, membuat konten Instagram, berkonsultasi topik laporan	
22 Januari 2021	Berkonsultasi topik konten Instagram, melakukan <i>zoom meeting</i> terkait tugas edit SOP	
23 Januari 2021	Berkonsultasi terkait topik laporan magang, membuat konten Instagram, berkonsultasi konten Instagram	
24 Januari 2021	Berkonsultasi konten Instagram, mencari materi konten Instagram	
Minggu Kedua		
25 Januari 2021	Berkonsultasi topik laporan magang, mencari materi konten Instagram, berkonsultasi terkait topik laporan magang, melakukan <i>zoom meeting</i> dengan dosen pembimbing dan instansi magang.	
26 Januari 2021	Pembagian tugas SOP, berkonsultasi terkait konten Instagram, mengerjakan tugas edit SOP	
27 Januari 2021	Mengerjakan tugas edit SOP	
28 Januari 2021	Mulai mengerjakan laporan magang	
29 Januari 2021	Membuat konten Instagram, berkonsultasi terkait konten Instagram	
30 Januari 2021	Melakukan edit SOP, berkonsultasi terkait konten Instagram, mencari materi konten Instagram	
31 Januari 2021	Melakukan edit SOP, berkonsultasi konten Instagram, membuat konten Instagram	
Minggu ketiga		
1 Februari 2021	Mengerjakan tugas edit SOP, membuat SOP baru	
2 Februari 2021	Berkonsultasi terkait konten Instagram dan mencari konten Instagram	
3 Februari 2021	Mengedit SOP, berkonsultasi konten Instagram	
4 Februari 2021	Membuat SOP baru, berkonsultasi konten video individu	
5 Februari 2021	Mengedit SOP, mengerjakan laporan magang	
6 Februari 2021	Membuat video individu, melakukan wawancara terkait laporan magang	
7 Februari 2021	Melakukan edit SOP	
Minggu Keempat		
8 Februari 2021	Melakukan edit SOP, revisi tugas video individu	
9 Februari 2021	Melakukan wawancara terkait tugas SOP, konsultasi terkait tugas video individu	
10 Februari 2021	Berkonsultasi terkait tugas edit SOP, berkonsultasi terkait konten Instagram, membuat konten Instagram	
11 Februari 2021	Melakukan edit SOP, <i>upload</i> konten video individu	
12 Februari 2021	Melakukan edit SOP, diskusi terkait video kelompok	
13 Februari 2021	Berkonsultasi terkait video individu, membuat konten Instagram, berkonsultasi terkait konten Instagram	
14 Februari 2021	Mengedit SOP, berkonsultasi terkait konten Instagram, membuat konten Instagram	
Minggu Kelima		
15 Februari 2021	Melakukan edit SOP, membuat video kelompok	
16 Februari 2021	Membuat video kelompok	

Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan Magang

