

**LAPORAN PELAKSANAAN MAGANG  
DI RS PHC KOTA SURABAYA**

**GAMBARAN VERIFIKASI BILLING SWAB TEST PADA PASIEN  
KREDIT NON BPJS (UNIT FINANCE ADMINISTRATION) RS PHC  
SURABAYA TAHUN 2022**



Disusun oleh :

**CINDY MAYDITANIA  
NIM. 101811133097**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2022**

**LEMBAR PENGESAHAN  
LAPORAN PELAKSANAAN MAGANG  
UNIT FINANCE ADMINISTRATION  
RS PHC KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :  
**CINDY MAYDITANIA**  
**NIM. 10181113097**

Telah disahkan dan diterima dengan baik oleh :

Pembimbing Departemen,

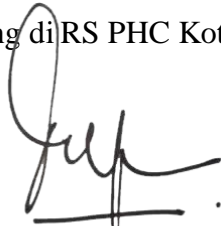
Tanggal, 12 April 2022



Inge Dhamanti, S.KM., M.Kes, M.PH., PhD  
NIP. 198012242005012002

Pembimbing di RS PHC Kota Surabaya,

Tanggal, 12 April 2022

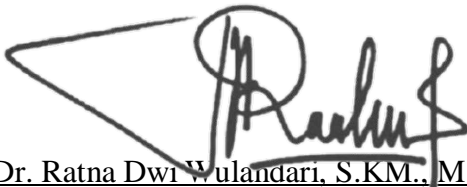


Deasy Nur Wulandari  
PIC Unit Finance Administration (SPV)

Mengetahui,

Ketua Departemen Administrasi dan  
Kebijakan Kesehatan,

Tanggal, 12 April 2022



Dr. Ratna Dwi Wulandari, S.KM., M.Kes  
NIP. 197510181999032002

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan berkahNya, sehingga dapat terselesaikannya laporan magang yang berjudul “Gambaran Verifikasi Billing Swab Test Pada Pasien Kredit Non Bpjs (Unit Finance Administration) RS PHC Surabaya Tahun 2022”, sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan kuliah di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga. Terima kasih dan penghargaan juga disampaikan kepada yang terhormat:

1. Dr. Santi Martini, dr., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
2. Dr. Muji Sulistyowati, S.KM., M.Kes. selaku koordinator program studi S1 Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
3. Dr. Ratna Dwi Wulandari, SKM., M.Kes selaku Ketua Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
4. Inge Dhamanti, S.KM., M.Kes, M.PH., PhD selaku dosen pembimbing magang Departemen Administrasi Kebijakan Kesehatan.
5. Deasy Nur Wulandari selaku pembimbing di RS PHC Kota Surabaya.
6. Ariska Adi Mawarni selaku penanggung jawab mahasiswa magang di RS PHC.
7. Orang tua dan keluarga yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan sehingga laporan magang dapat terselesaikan dengan baik.
8. Teman sepermagangan (Diah, Sayekti, dan Nanda) yang senantiasa bertukar pikiran dan memberikan saling memberi semangat selama kegiatan magang.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga laporan magang ini berguna baik bagi diri sendiri maupun orang lain.

Surabaya, 12 April 2022

**DAFTAR ISI**

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR ARTI LAMBANG DAN DAFTAR SINGKATAN .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	3
1.2.1 Tujuan Umum .....	3
1.2.2 Tujuan Khusus .....	3
1.3 Manfaat .....	3
1.3.1 Manfaat Bagi Mahasiswa .....	3
1.3.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit .....	4
1.3.3 Manfaat Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	1
2.1 Rumah Sakit .....	1
2.1.1 Definisi Rumah Sakit .....	1
2.1.2 Klasifikasi Rumah Sakit .....	1
2.1.3 Pelayanan di Rumah Sakit .....	1
2.1.4 Sistem Pembiayaan Rumah Sakit .....	2
2.2 Asuransi .....	2
2.2.1 Definisi Klaim Asuransi .....	3
2.3 Pelayanan RS di Masa Pandemi COVID-19 .....	3
BAB III METODE KEGIATAN .....	1
3.1 Rancang Bangun Kegiatan Magang .....	1
3.2 Lokasi Kegiatan Magang .....	1
3.3 Waktu Pelaksanaan Magang .....	1
3.4 Metode Pelaksanaan Magang .....	1
3.5 Data Yang Dikumpulkan .....	2
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	2
3.7 Kerangka Operasional .....	2
3.8 Output Kegiatan Magang .....	3

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	1
4.1 Gambaran Umum RS PHC Surabaya .....	1
4.1.1 Profil RS PHC Surabaya .....	1
4.1.2 Sejarah Berdirinya RS PHC Surabaya .....	1
4.2 Visi, Misi, Motto, dan Nilai RS PHC Surabaya .....	2
4.2.1 Visi .....	2
4.2.2 Misi .....	2
4.2.3 Motto .....	2
4.2.4 Nilai .....	2
4.3 Struktur Organisasi RS PHC Surabaya .....	3
4.4 Unit Hospital Administration RS PHC .....	4
4.4.1 Gambaran Umum Unit Hospital Administration RS PHC Surabaya .....	4
4.4.2 Target kerja Unit Hospital Administration RS PHC Surabaya .....	4
4.4.3 Uraian Pekerjaan .....	5
4.4.3.1 Persiapan dan atau Perencanaan Kerja .....	5
4.4.3.2 Tugas Koordinasi dan Pelaksanaan .....	6
4.4.3.3 Pelaporan Oleh SVP of Hospital Administration .....	8
4.4.4 Kewenangan SVP of Hospital Administration .....	8
4.5 Unit Finance Administration, Hospital Secretary & Human Capital RS PHC .....	9
4.5.1 Gambaran Umum Unit Finance Administration, Hospital Secretary & Human Capital RS PHC .....	9
4.5.2 Target Kerja Unit Finance Administration, Hospital Secretary & Human Capital RS PHC .....	10
4.5.3 Uraian Pekerjaan Unit Finance Administration, Hospital Secretary & Human Capital RS PHC .....	10
4.5.3.1 Persiapan dan atau Perencanaan Kerja .....	10
4.5.3.2 Tugas Koordinasi dan Pelaksanaan .....	11
4.5.3.3 Pelaporan oleh SPV of Finance Administration, Hospital Secretary & Human Capital RS PHC .....	14
4.6 Alur Pendapatan RS PHC Dari Pasien Non BPJS dengan Debitur Kredit Perusahaan .....	14
4.7 Proses Pelaksanaan Verifikasi Billing Swab Test (PCR dan Antigen) .....	17
4.8 Gambaran Permasalahan dan Analisis Data .....	18
4.9 Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Berkas Pending Swab Test Pasien Kredit Non BPJS .....	20

4.9.1 Identifikasi Penyebab Masalah.....	20
4.10 Penentuan Akar Masalah dan rekomendasi Solusi.....	22
BAB V PENUTUP .....	24
5.1 Kesimpulan .....	24
5.2 Saran.....	24
DAFTAR PUSTAKA.....	25
LAMPIRAN .....	26

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Waktu Kegiatan Magang .....	1
Tabel 4. 1 Kategori Penyebab Masalah .....	20
Tabel 4. 2 Akar Penyebab Masalah .....	22

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka operasional dalam menjalankan kegiatan magang di RS PHC.....	3
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi RS PHC Surabaya.....	3
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Hospital Administration .....	4
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Unit Finance Administration, Hospital Secretary & Human Capital RS PHC .....	9
Gambar 4. 5 Alur Pendapatan RS PHC Dari Pasien Non BPJS .....	17
Gambar 4. 6 Indikator Mutu Verifikasi Rawat Inap Januari 2021-Januari 2022 .....	19
Gambar 4. 7 Diagram Fishbone.....	21



## DAFTAR ARTI LAMBANG DAN DAFTAR SINGKATAN

### Daftar Arti Lambang

&	= Dan
<	= Kurang dari
.	= Lebih dari
%	= Persen
/	= Atau

### Daftar Singkatan

COVID-19	: <i>Corona Virus Disease 2019</i>
CTEV	: <i>Congenital Talipes Equino Varus</i>
HACCP	: <i>Hazard Analysis and Critical Control Points</i>
ISO	: Organisasi internasional untuk standarisasi
PIC	: Person In Charge
PHC	: Primasatya Husada Citra
PMC	: PHC Medical Centre
PCR	: <i>Polymerase Chain Reaction</i>
RS	: Rumah Sakit
RKAP	: Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan
RT-PCR	: <i>Reverse Transcriptase-Polymerase Chain Reaction</i>
RAT	: Rapid Antigen Test
SVP	: Senior Vice President
SPV	: Supervisor
SIRS	: Sistem Informasi Rumah Sakit
SSEA	: <i>Surabaya Service Excellent Award</i>
SILS	: <i>Single Incisi Laparoscope Surgery</i>
TRAM	: <i>Trans Recto Abdominal</i>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan Kesehatan Perorangan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat secara paripurna adalah Rumah Sakit (RS). Karakteristik dari Rumah Sakit dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan tentang kesehatan, kehidupan sosial ekonomi di masyarakat, serta kemajuan teknologi. Tiga hal tersebut harus dapat meningkatkan pelayanan yang bermutu namun tetap terjangkau oleh masyarakat luas dan mencapai derajat kesehatan setinggi – tingginya (Presiden RI, 2014). Terdapat tiga pihak yang dapat mendirikan Rumah Sakit yaitu Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, serta Pihak Swasta (Permenkes RI, 2020). Berdasarkan jenis pelayanannya, Rumah Sakit berdasarkan jenis pelayanannya dibedakan menjadi dua yaitu Rumah Sakit Umum yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang serta jenis penyakit dan Rumah Sakit Khusus yang pelayanan utamanya hanya pada satu bidang tertentu berdasarkan golongan umur, jenis penyakit, organ tubuh, disiplin ilmu serta hal khusus lainnya.

Rumah Sakit terdiri atas beberapa unit/instalasi yang cukup banyak seperti administrasi, farmasi, serta pelayanan medis lainnya. Hal tersebut memungkinkan terjadinya beberapa kesalahan pada instalasi administrasi rumah sakit karena kegiatan transaksi pada sebuah Rumah Sakit terjadi setiap hari pada semua unit pelayanan. Pendapatan Rumah Sakit menjadi fokus utama dalam kegiatan operasional Rumah Sakit karena berkaitan dengan keberlangsungan Rumah Sakit tersebut. Transaksi yang dimaksud pada uraian tersebut adalah transaksi penerimaan kas. Menurut (Alfiyah, 2021) sistem transaksi penerimaan dan pengeluaran kas perlu adanya prosedur yang baik agar sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Menurut (Mulyadi, 2010) “Penerimaan kas perusahaan berasal dari dua sumber utama yaitu penerimaan kas dari penjualan tunai dan penerimaan kas dari penjualan kredit”. Penerimaan kas rumah sakit berasal dari dua sumber utama yaitu penerimaan kas dari pendapatan pasien BPJS dan penerimaan kas dari pendapatan pasien non BPJS. Rumah Sakit Primasatya Husada Citra (RS PHC) Surabaya merupakan rumah sakit tipe B Pendidikan sejak 26 Juli 2018 (Keputusan Menteri Kesehatan RI

No Rumah Sakit Primasatya Husada Citra (RS PHC) Surabaya merupakan rumah sakit tipe B Pendidikan sejak 26 Juli 2018 (Keputusan Menteri Kesehatan RI No. HK.01.07/MENKES/410/2018). RS PHC Surabaya menawarkan jasa layanan kesehatan dimana memiliki tim medis yang terdiri dari 148 dokter yaitu dokter umum, dokter spesialis serta dokter gigi, 396 perawat, 226 Bed, 6 operating theatre, 2 Cath Lab, serta 43 hemodialisis. Produk unggulan RS PHC Surabaya meliputi medical check-up pelaut internasional, layanan home care, swab test & medical certificate internasional, vaksinasi internasional, deteksi gangguan jantung non-invasive, cuci darah dengan HFR dan layanan lainnya. Rumah Sakit PHC Surabaya. Rumah Sakit PHC Surabaya berusaha bekerja secara optimal di dalam melakukan fungsi pelayanan, perawatan bukan hanya secara profesional tetapi juga santun dan beretika. Berdasarkan observasi awal di RS PHC Surabaya, pendapatan klaim BPJS dan non BPJS merupakan aktivitas penerimaan kas yang berpengaruh signifikan terhadap pendapatan rumah sakit, banyaknya dana yang terlibat tidaklah dalam jumlah yang sedikit. Pendapatan klaim non BPJS salah satunya didapatkan dari pasien rawat jalan dan rawat.

Pandemi COVID-19 memberikan banyak perubahan bagi sistem kesehatan di Indonesia bahkan dunia terutama pada pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan Rumah Sakit adalah sektor yang paling berdampak dalam situasi pandemi. Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan diiringi dengan perubahan perilaku dalam menjalankan adaptasi kebiasaan baru. Salah satu pelayanan COVID—19 di Rumah Sakit PHC yang difungsikan untuk mendeteksi pasien tekofirmasi adalah dengan Swab Test. Swab Test terdiri dari dua jenis yaitu Swab Test PCR dan Swab Test Antigen.

Unit yang bertanggung jawab atas pengelolaan seluruh kegiatan pembiayaan Rumah Sakit adalah Unit Hospital Administration yang salah satu sub-Unit nya adalah Finance Administration. Unit tersebut bertanggung jawab atas kegiatan perencanaan, pengelolaan, serta pengendalian kegiatan pembiayaan. Pasien berdasarkan jenis pembiayaannya dibagi menjadi dua yaitu pasien kredit dan pasien tunai. Kegiatan pengelolaan pembiayaan Rumah Sakit untuk pasien kredit di RS PHC Surabaya dimulai dari masuknya pasien pada unit pelayanan, verifikasi data pasien kredit klaim asuransi non BPJS, serta pelaksanaan klaim tagihan pasien kredit pada perusahaan yang dituju. Tugas dari Unit Finance Administration atau biasa disebut

dengan Bapel yaitu melaksanakan verifikasi berkas untuk pasien kredit non BPJS. Indikator mutu yang digunakan pada unit ini berdasarkan pada ketepatan dan kelengkapan berkas pasien kredit non BPJS rawat inap. Presentase rata-rata pada ketepatan dan kelengkapan berkas pasien rawat inap pada proses verifikasi adalah sebesar 95% sejak Januari 2021 hingga Desember 2021. Maka dari itu, proses verifikasi berkas tagihan terutama pada berkas Swab test pasien kredit non BPJS menjadi perhatian khusus bagi peneliti. Hal tersebut dilakukan guna menunjang peningkatan operasional perusahaan terutama pada unit Finance Administration (Bapel) agar dapat memberikan hasil yang telah optimal menjadi lebih optimal.

## **1.2 Tujuan**

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Mempelajari gambaran pelaksanaan verifikasi Billing Swab Test di Unit Finance Administration RS PHC Surabaya Tahun 2022.

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

1. Mempelajari gambaran umum RS PHC Surabaya.
2. Mempelajari gambaran Unit Hospital Administration RS PHC Surabaya.
3. Mempelajari gambaran umum Unit Finance Administration RS PHC Surabaya.
4. Mempelajari alur pendapatan RS PHC dari pasien kredit non BPJS.
5. Mempelajari proses pelaksanaan verifikasi billing Swab Test.
6. Menganalisis penyebab terjadinya berkas pending pada billing Swab test.

## **1.3 Manfaat**

### **1.3.1 Manfaat Bagi Mahasiswa**

1. Mahasiswa dapat menambah wawasan dalam berpikir serta melakukan penalaran terhadap teori yang telah didapatkan di bangku perkuliahan terhadap kondisi nyata yang ada pada dunia kerja.
2. Mahasiswa dapat menerapkan teori – teori yang telah dipelajari di bangku perkuliahan pada kondisi lapangan yang ada serta dapat mengaplikasikan teori teori terkait ilmu Administrasi dan Kebijakan Kesehatan tersebut di RS PHC Surabaya.
3. Mahasiswa dapat mempersiapkan diri secara praktis dalam menghadapi dunia kerja secara nyata.

### 1.3.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

1. Instansi Rumah Sakit mendapatkan masukan – masukan baru terkait kegiatan operasional di RS PHC Surabaya.
2. Instansi Rumah Sakit dapat menggunakan atau mempertimbangkan bahan masukan dari mahasiswa dalam pelaksanaan evaluasi yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit.
3. Masukan yang diberikan oleh mahasiswa dapat digunakan oleh pihak Rumah Sakit untuk mengurangi atau meminimalkan terjadinya permasalahan yang mungkin terjadi di masa yang akan datang.

### 1.3.3 Manfaat Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

1. Meningkatkan kualitas lulusan Fakultas Kesehatan Masyarakat dengan melatih kemampuan *soft skill* dan *hard skill* mahasiswa.
2. Meningkatkan dan mempererat hubungan kerja sama antara pihak Fakultas Kesehatan Masyarakat dengan RS PHC.
3. Dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan magang periode selanjutnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

##### **2.1.1 Definisi Rumah Sakit**

Rumah Sakit menurut Undang-Undang No 44 (Presiden RI, 2014) adalah sebuah institusi pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit dengan karakteristik tersendiri dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan dan kemajuan teknologi serta kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Maka dari itu, sebuah Rumah Sakit harus mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar tetap terwujud derajat kesehatan setinggi-tingginya. Rumah Sakit adalah pelayanan kesehatan yang bertugas memberikan pelayanan paripurna yaitu pelayanan kesehatan yang tetap mengedepankan kegiatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

##### **2.1.2 Klasifikasi Rumah Sakit**

Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, terdapat dua kategori Rumah Sakit yaitu Rumah Sakit Umum yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit serta Rumah Sakit Khusus yang berfokus pada satu bidang atau satu jenis pelayanan kesehatan saja berdasarkan disiplin ilmu dan kekhususan lain. Klasifikasi Rumah Sakit umum terdiri atas kelas A, B, C, dan D. Sedangkan klasifikasi Rumah Sakit Khusus terdiri dari kelas A, B, dan C. Berdasarkan pengelolaannya terdapat dua jenis yaitu Rumah Sakit Publik yang dikelola oleh pemerintah serta Rumah Sakit Privat yang dikelola oleh badan hukum dengan tujuan profit dan berbentuk Persero (Presiden RI, 2014).

##### **2.1.3 Pelayanan di Rumah Sakit**

Pelayanan kesehatan yang diberikan pada Rumah Sakit umum terdiri dari:

1. Pelayanan medik dan penunjang medik

Pelayanan ini terdiri atas pelayanan medik umum, spesialis, dan subspecialis. Pelayanan medis umum berupa pelayanan medik dasar. Pelayanan medik spesialis berupa pelayanan medik spesialis dasar (meliputi pelayanan penyakit dalam, anak, bedah, obstetric dan ginekologi) dan pelayanan medik spesialis lain. Pelayanan medik subspecialis berupa pelayanan medik subspecialis dasar dan pelayanan medik subspecialis lain.

2. Pelayanan keperawatan dan kebidanan

Pelayanan keperawatan dan kebidanan meliputi asuhan keperawatan generalis, asuhan keperawatan spesialis, serta asuhan kebidanan.

### 3. Pelayanan non-medik

Pelayanan non-medik terdiri atas pelayanan farmasi, pelayanan laundry/binary, pengolahan makanan bergizi, pemeliharaan sarana prasarana dan alat kesehatan informasi dan komunikasi, emulaaran jenazah, serta pelayanan non-medik lainnya.

Rumah Sakit Khusus berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ tubuh, jenis penyakit, terdiri atas Rumah Sakit khusus:

1. Ibu dan anak
2. Mata
3. Gigi dan mulut
4. Jiwa
5. Ginjal
6. THT kepala leher
7. Infeksi
8. Ketergantungan obat
9. Paru
10. Otak
11. Orthopedi
12. Bedah
13. Kanker
14. Jantung dan pembuluh darah

#### **2.1.4 Sistem Pembiayaan Rumah Sakit**

Sumber Pembiayaan Rumah Sakit dapat berasal dari penerimaan/pendapatan Rumah Sakit, anggaran dari Pemerintah, Subsidi dari pemerintah, anggaran Pemerintah Daerah, subsidi pemerintah daerah atau sumber lain yang tidak mengikat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Rumah sakit memerlukan biaya operasional dan investasi yang cukup besar terutama dalam pelaksanaan kegiatannya. Maka dari itu, berdasarkan undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 perlu adanya dukungan pendanaan yang cukup dan berkesinambungan (Presiden RI, 2014).

## **2.2 Asuransi**

Asuransi اساسnya adalah sebuah perjanjian antara dua pihak dimana pihak tertanggung membayarkan iuran kepada penanggung untuk mendapatkan penggantian atas pelayanan.

Asuransi ini adalah sebuah bentuk dari pengendalian resiko dengan cara transfer resiko dari satu pihak ke pihak yang lain (dalam hal ini adalah perusahaan asuransi). Upaya yang dilakukan Rumah Sakit untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi adalah dengan melakukan kerja sama dengan perusahaan asuransi kesehatan. Dalam proses kerja asuransi perlu adanya klaim sebagai tuntutan yang diajukan oleh pemegang polis kepada perusahaan asuransi selaku penanggung asuransi.

### **2.2.1 Definisi Klaim Asuransi**

Klaim merupakan sebuah tuntutan dari pihak yang bertanggung karena adanya sebuah perjanjian antara asuransi dengan pihak yang bertanggung (Handayani, 2011). Masing-masing pihak mengikatkan diri untuk menjamin untuk menjamin pembayaran ganti rugi oleh penanggung jika pembayaran premi asuransi telah dilakukan oleh pihak bertanggung, ketika pihak bertanggung mendapatkan musibah (klaim). Klaim Asuransi adalah sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan polis asuransi. Polis asuransi adalah sebuah bukti perjanjian tertulis yang dilakukan oleh pihak penanggung (perusahaan asuransi) dengan bertanggung (nasabah pengguna layanan asuransi). Agar Klaim asuransi dapat diproses dan dibayar oleh perusahaan asuransi, terdapat beberapa ketentuan yang harus diperhatikan yaitu:

- b. Kalim sesuai dengan tertera dalam polis
- c. Polis masih berlaku (inforce)
- d. Polis tidak dalam masa tunggu (masa tunggu 30 hari sejak diterima sebagai peserta asuransi)
- e. Klaim termasuk dalam pertanggungan.

### **2.3 Pelayanan RS di Masa Pandemi COVID-19**

Pandemi COVID-19 memberikan banyak perubahan pada sistem kesehatan di dunia tidak terkecuali pelayanan kesehatan di Indonesia. Salah satu contoh perubahan sistem pada pelayanan kesehatan dapat dilihat pada sejarah berkembangnya inovasi dan teknologi di RS PHC Surabaya yaitu dengan melakukan digitalisasi pada kegiatan pelayanan. Pelayanan kesehatan COVID-19 adalah sebagai berikut (Depkes RI, 2021)

1. Pertama terkait pengaturan alur pelayanan terkait alur pelayanan, skrining, dan triase.
2. Kedua yaitu pembagian zona risiko penularan COVID-19 di RS yang dibagi menjadi zona COVID-19 dan zona non COVID-19.
3. Ketiga yaitu penerapan prinsip PPI pada masa pandemi terutama terkait protokol bagi pasien dan protokol bagi petugas.



4. Penilaian kesiapan dan mutu layanan RS di masa pandemi juga perlu diperhatikan agar setiap RS tetap memberikan pelayanan prima dengan melakukan antisipasi lonjakan kasus COVID-19.
5. Pengembangan sistem inovasi pelayanan kesehatan dan penguatan rujukan di masa pandemi juga dilakukan seperti pengadaan registrasi online, pengadaan telemedicine, serta optimalisasi e-resep dengan pengiriman obat melalui jasa kurir.
6. Penguatan rujukan juga perlu dilaksanakan dalam menghadapi pandemi COVID-19.

Salah satu kegiatan skrining COVID-19 adalah dengan mengidentifikasi kasus terkonfirmasi di masyarakat untuk menegakkan diagnosis dari penyakit COVID-19. Hal tersebut dapat dilaksanakan dengan melakukan Swab Test yang terdapat dua jenis yaitu swab test polymerase chain reaction (PCR) dan swab test antigen. Seiring berjalannya waktu, pelayanan swab test dapat dilakukan dengan mudah dan cepat yaitu dengan swab test drive thru dan swab test walk thru serta kegiatan pendaftaran secara online melalui website masing-masing pelayanan kesehatan. Swab Test PCR atau bisa disebut dengan *Reverse Transcriptase-Polymerase Chain Reaction* (RT-PCR) adalah pemeriksaan laboratorium untuk mendeteksi keberadaan material genetik dari sel, bakteri, atau virus. *Rapid Antigen Test* (RAT) adalah jenis tes diagnostik cepat yang mendeteksi asam nukleat atau antibodi pada sel, bakteri, atau virus. RAT ini memiliki waktu penyelesaian yang cukup cepat sekitar 5 hingga 30 menit dengan menggunakan peralatan yang sesuai standar (Aruleba et al., 2022).



### BAB III METODE KEGIATAN

#### 3.1 Rancang Bangun Kegiatan Magang

Magang merupakan sebuah kegiatan observasional partisipatif dimana mahasiswa turut serta berperan dalam pelaksanaannya. Kegiatan Magang pada unit Finance Administration melakukan kegiatan observasi dan pengumpulan data sesuai dengan ruang lingkup kegiatan yang dilaksanakan yaitu mempelajari gambaran pelaksanaan verifikasi berkas billing Swab test pada pasien rawat inap dan rawat jalan di RS PHC Surabaya.

#### 3.2 Lokasi Kegiatan Magang

Kegiatan magang dilaksanakan di Rumah Sakit Pelindo Husada Citra (RS PHC) Surabaya pada unit Finance Administration.

#### 3.3 Waktu Pelaksanaan Magang

Tabel 3. 1 Waktu Kegiatan Magang

No	Kegiatan	Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penyusunan Proposal	■	■														
2.	Pengurusan Izin ke Instansi			■	■												
3.	Persiapan dan Pembekalan			■	■												
4.	Pelaksanaan Magang					■	■	■	■			■	■				
5.	Penghentian kegiatan magang karena COVID-19							■	■	■	■	■	■				
6.	Penyusunan Laporan Magang											■	■	■	■		
7.	Seminar Magang													■	■		
8.	Penyusunan Berita Acara dan Revisi															■	■

#### 3.4 Metode Pelaksanaan Magang

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan magang yaitu:

1. *In depth interview* atau wawancara mendalam dengan Supervisor unit Finance Administration.
2. Kajian literatur dengan mengkaji beberapa data yang telah didapatkan terkait peraturan, kebijakan, dan pedoman yang digunakan pada unit Finance Administration.

### 3.5 Data Yang Dikumpulkan

1. SPO ADHOS
2. Laporan Capaian Indikator Mutu Unit Finance Administration Januari 2021– Februari 2022
3. Job Description PIC Assurance And Corporate Claim
4. Job Description SPV Finance Administration, Hospital Secretary Dan Human Capital
5. Job Description SVP Hospital Administration
6. Job Description Staff Assurance And Corporate Claim

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan selama kegiatan magang di RS PHC Surabaya dilakukan secara primer dan sekunder. Data yang telah didapat kemudian dianalisis dan dikaji sesuai dengan teori dan panduan yang ada. Berikut rincian teknik pengumpulan data:

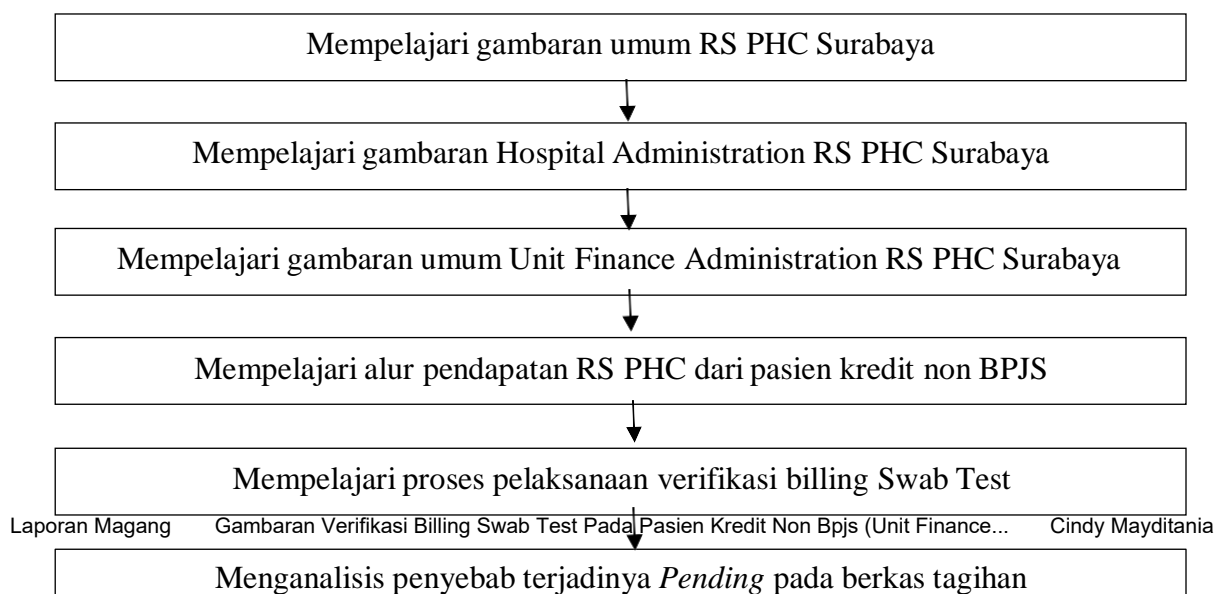
#### 7. Data Primer

Data Primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari tangan pertama yaitu SPV dan Staff pada Unit Finance Administration. Data tersebut dikumpulkan melalui dengan wawancara mendalam atau *in depth interview*.

#### 8. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang didapatkan dari sumber yang sudah ada. Data sekunder pada kegiatan ini adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pihak RS PHC Surabaya yaitu terkait berkas pemeriksaan Swab Test pasien kredit non BPJS, Job Description staff, SPO, dan Laporan capaian indikator mutu Unit Finance Administration.

### 3.7 Kerangka Operasional



Gambar 3. 1 Kerangka operasional dalam menjalankan kegiatan magang di RS PHC.

### **3.8 Output Kegiatan Magang**

1. Gambaran umum RS PHC Surabaya.
2. Gambaran Hospital Administration RS PHC Surabaya.
3. Gambaran Unit Finance Administration RS PHC Surabaya.
4. Gambaran alur pendapatan RS PHC dari pasien non BPJS.
5. Gambaran proses pelaksanaan verifikasi billing Swab Test.
6. Analisis penyebab terjadinya berkas pending pada billing Swab test



## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Gambaran Umum RS PHC Surabaya**

#### **4.1.1 Profil RS PHC Surabaya**

RS Primasatya Husada Citra (PHC) Surabaya adalah Rumah Sakit tipe B pendidikan sejak 26 Juli 2018 berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No.HK.01.07/Menkes/410/2018. RS PHC terdiri dari 40 Dokter Umum, 14 Dokter Gigi, 61 Dokter Spesialis, dan 40 Dokter Sub Spesialis. Layanan yang diberikan pada RS PHC berjalan dengan optimal, efektif, dan efisien karena didukung oleh sumber daya manusia yang handal dan diiringi dengan peralatan medis yang canggih dan terbaru.

#### **4.1.2 Sejarah Berdirinya RS PHC Surabaya**

RS PHC berdiri pada tahun 1965 dengan menyediakan layanan klinik umum, klinik ibu dan anak, serta klinik gigi dan radiologi lalu pada tahun 1966 diresmikan menjadi klinik kesehatan untuk pegawai Badan Pengusaha Pelabuhan dan keluarganya dan dikenal dengan istilah Port Health Centre (PHC). Seiring berjalannya waktu dan berkembangnya kemampuan RS PHC mulai melayani masyarakat umum. Per 1 September 1999, RS PHC resmi berpisah pengelolaan perusahaan menjadi anak perusahaan PT. pelabuhan Indonesia III (Persero) dan mendapatkan akreditasi penuh tingkat dasar untuk rumah sakit tipe C dari Departemen kesehatan RI. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kemandirian perusahaan dan melakukan pembenahan terkait peningkatan mutu, pelayanan, dan fasilitas hingga tahun 2011. Peningkatan fasilitas dan pelayanan yang dilakukan yaitu fasilitas pelayanan operasi seperti endoskopi, CT Scan, CTEV, TRAM, SILS, dan lain masih banyak lagi. Peningkatan fasilitas lain yaitu dilakukan peningkatan kapasitas rawat inap serta peningkatan kelengkapan fasilitas pelayanan gawat darurat untuk musibah masal seperti kecelakaan kapal maupun kebakaran.

Tahun 2012 RS PHC mendapatkan standarisasi dari badan resmi nasional maupun internasional. Penghargaan yang diraih yaitu Best Champion untuk kategori RS dengan TT di atas 200 pada ajang Surabaya Service Excellent Award (SSEA) yang diselenggarakan oleh Mark Plus Inc. Standarisasi keamanan pangan juga dilakukan yaitu dengan sertifikasi HACCP. Selain itu, sertifikasi ISO 9001:2008 terkait Sistem Mutu untuk pelayanan Laboratorium RS juga didapatkan.

Tahun 2013-2017 peningkatan kemampuan operasi semakin ditingkatkan seperti kateterisasi jantung, microdecompression, dan micro neurotomy. Penghargaan didapatkan kembali pada ajang SSEA dengan kategori RS tipe B dari Mark Plus Inc. Penghargaan lain seperti HIV Award didapatkan serta dilakukan peningkatan layanan hemodialisa dengan kapasitas 45 bed/hari.

Tahun 2018-2019 RS PHC melakukan inovasi dengan membuka layanan PHC Baby Day Care, re-Design gedung medical check up, terobosan alat Revolix Duo yang canggih, layanan obat antar, pendaftaran online via aplikasi PHC Care, dan masih banyak lagi. Penghargaan dan akreditasi “PARIPURNA” didapatkan juga oleh RS PHC Surabaya.

Tahun 2020 terjadi pandemi COVID-19, sehingga RS PHC lebih mengedepankan digitalisasi seperti e-Rekam Medik, e-Laboratorium, e-Radiologi, e-Resep, dan pendaftaran online serta telemedicine. Untuk mempercepat proses tracing COVID-19, RS PHC menerima alat PCR test.

## **4.2 Visi, Misi, Motto, dan Nilai RS PHC Surabaya**

### **4.2.1 Visi**

“TO BE FIRST CLASS HOSPITAL IN HEALTH SERVICES”

### **4.2.2 Misi**

1. Memberikan pelayanan kesehatan bermutu tinggi melalui peningkatan capaian standar mutu pelayanan dan keselamatan pasien
2. Menerapkan budaya kerja yang berorientasi kepada kebutuhan dan harapan pelanggan
3. Senantiasa menghasilkan kinerja produktivitas dan profitabilitas yang mendukung pengembangan usaha perusahaan
4. Peningkatan pemanfaatan pendidikan dan penelitian untuk meningkatkan kemampuan pelayanan kesehatan.

### **4.2.3 Motto**

“FACE *with Smile, Fast, Accurate, Convenient, Effective with Smile*”

### **4.2.4 Nilai**

#### **1. PROFESSIONAL**

Senantiasa bekerja dengan kemampuan, integritas dan inovasi yang tinggi

#### **2. CARE**

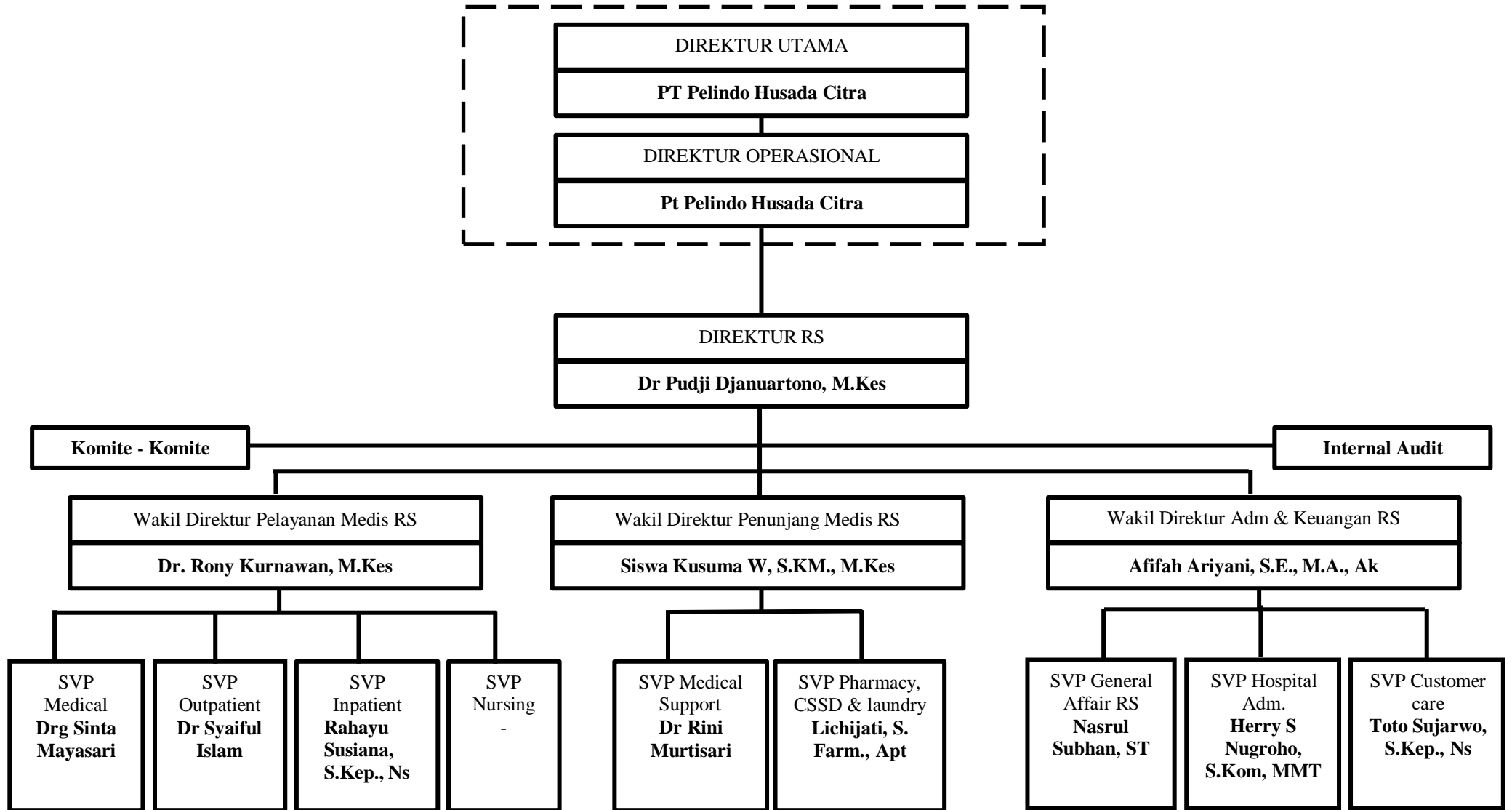
Senantiasa peduli dan menghormati customer, mitra kerja dan stakeholder lainnya

#### **3. ACCOUNTABLE**

Senantiasa bekerja dengan jujur, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan



### 4.3 Struktur Organisasi RS PHC Surabaya

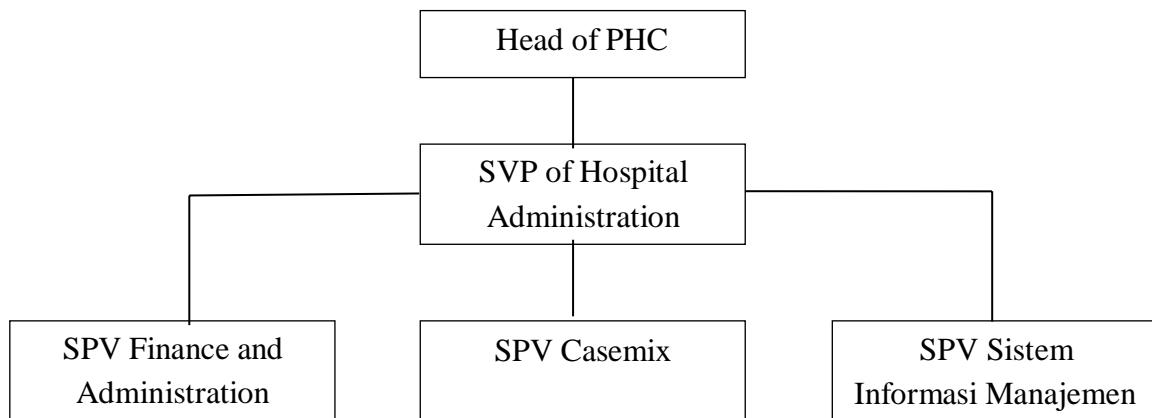


Sumber : Dokumen Company

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi RS PHC Surabaya

## 4.4 Unit Hospital Administration RS PHC

### 4.4.1 Gambaran Umum Unit Hospital Administration RS PHC Surabaya



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Hospital Administration

Hospital administration bertanggung jawab atas pengelolaan keseluruhan administrasi rumah sakit melalui kegiatan perencanaan, pengelolaan dan pengendalian kegiatan pembiayaan sesuai anggaran dimulai dari verifikasi data BPJS, proses klaim asuransi, proses casemix hingga data administrasi penagihan yang terkirim ke sistem BPJS maupun divisi finance, kesekretariatan data SDM dan sistem informasi manajemen RS dalam menunjang kelancaran serta optimalisasi operasional perusahaan. Kegiatan tersebut harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan sistem dan tata kelola perusahaan yang berlaku. Senior Vice President (SVP) of hospital administration RS PHC bertanggung jawab secara langsung kepada Head of PHC Hospital dan membawahi tiga unit yaitu finance administration, sistem informasi manajemen, serta unit casemix.

### 4.4.2 Target kerja Unit Hospital Administration RS PHC Surabaya

1. Pencapaian target kinerja operasional Administration Hospital rumah sakit sesuai dengan rencana kerja yang telah ditetapkan
2. Pencapaian indikator mutu dan efektivitas mitigasi risiko Unit Administration Hospital
3. Ketepatan penentuan *coding* diagnosis dan kode in a CBGs guna pengajuan klaim asuransi
4. Tidak ada kesalahan pencatatan arus transaksi keuangan RS terkait jurnal, faktur dan rincian untuk keperluan penagihan
5. Penyajian data SDM RS yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan
6. Sistem Informasi Manajemen RS (SIMRS) berjalan dengan optimal

7. Tidak terjadi komplain secara berulang pada unit Hospital Administration karena kesalahan pelayanan dari unit tersebut (komplain maksimal 2 kali) setiap period triwulan
8. Tercapainya pengembangan inovasi unit Hospital Administration sesuai target setiap periodik
9. Tercapainya program kerja Unit Hospital Administration sesuai dengan ketetapan target
10. Tingkat kedisiplinan dan kompetensi bawahan sesuai dengan ketetapan standar

#### **4.4.3 Uraian Pekerjaan**

##### **4.4.3.1 Persiapan dan atau Perencanaan Kerja**

1. Mempelajari Rencana kerja utama dan rencana aksi yang harus dijalankan.
2. Membuat perencanaan dan persiapan kerja yang dibutuhkan antara lain:
  - a. Rencana kerja Unit yang mengacu pada RKAP
  - b. SPO Unit Hospital Administration
  - c. Program pengembangan bawahan
  - d. Seluruh dokumen administrasi unit kerja (data pasien, provider asuransi, dll)
3. Memastikan dan menjamin bahwa seluruh sarana dan prasarana di divisi Hospital Administration telah tersedia dan siap digunakan.
4. Melengkapi diri dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk menunjang efisiensi dan efektifitas kerja sebagai SVP of Hospital Administration seperti:
  - a. Kedisiplinan
  - b. Managerial skill
  - c. Leadership / Kepemimpinan
  - d. Pengetahuan tentang regulasi yang berlaku
  - e. Proses Bisnis Perusahaan
  - f. SPO administrasi keuangan dan pengajuan klaim asuransi
  - g. Pengelolaan administrasi keuangan
  - h. Isu terkini terkait pengelolaan realisasi clinical pathway maupun cost of treatment bidang layanan kesehatan
  - i. Budgeting Management
  - j. Pengetahuan terkait Lean Management

#### k. Complaint Management

##### 4.4.3.2 Tugas Koordinasi dan Pelaksanaan

1. Mengikuti koordinasi rutin secara periodik atau harian bersama-sama dengan atasan SVP of administration Hospital untuk membahas rencana kerja harian, permasalahan, beserta solusinya.
2. Memimpin meeting di bagiannya secara periodik.
3. Mengembangkan bawahan sesuai dengan sasaran perusahaan.
4. Membina, memantau bawahan dalam bekerja benar dan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, serta berkembang, antara lain melalui:
  - a. Hasil pekerjaan sesuai dengan prosedur dan ketentuan
  - b. Pengetahuan sikap dan keterampilan yang harus dikuasai.
  - c. Pemberitahuan teguran dan arahan
5. Melakukan penyusunan rencana kerja unit Hospital administration dengan mengacu pada target yang ditentukan perusahaan.
6. Mengusulkan rencana kerja anggaran perusahaan rkap unit Finance and administration sesuai dengan analisis realisasi kegiatan pada periode sebelumnya serta harapan dari perusahaan dan diserahkan pada atasan guna persetujuan.
7. Mengontrol dan memastikan pelaksanaan rencana kerja yang telah disusun dijalankan sesuai waktu yang ditentukan.
8. Mengontrol penggunaan biaya unit Hospital administration sesuai dengan rencana kerja yang telah ditetapkan.
9. Mengajukan usulan kebijakan teknis bidang Hospital administration guna meningkatkan efektivitas kinerja unit
10. Mengevaluasi kesesuaian proses klaim asuransi kesehatan berdasarkan ketentuan kerjasama yang disepakati
11. Memberikan jawaban konfirmasi kepada asuransi terkait tindakan dan biaya perawatan pasien sesuai dengan ketentuan kerjasama yang disepakati
12. Melakukan verifikasi terhadap berkas tagihan seperti bukti pendukung administrasi, bukti bacaan pemeriksaan penunjang (resume radiologi, laboratorium, dll)
13. Memastikan ketepatan verifikasi billing pasien guna meminimalisir keterlambatan pembayaran dari pihak ketiga

14. Memastikan seluruh transaksi keuangan yang dilakukan telah sesuai dengan bukti yang terlampir dan dapat dipastikan validitasnya
15. Melakukan evaluasi terhadap ketepatan laporan pendapatan RS (jurnal, faktur, rincian) dan administrasi penagihan BPJS sesuai bukti transaksi penanganan pasien yang disusun bawahan untuk diserahkan pada Divisi Finance
16. Mengevaluasi proses operasionalisasi clinical pathway pada pasien rawat inap guna memastikan kesesuaian honor jasa dokter pembelian obat, penggunaan alat kesehatan, dll sesuai asuransi kesehatan dan ketentuan perusahaan
17. Melakukan pengendalian atas biaya (cost of treatment) atas pelayanan Jaminan Kesehatan/asuransi pada pasien rawat inap inap sesuai ketentuan
18. memastikan proses penerjemahan diagnosis maupun prosedur medis (coding) yang dilakukan bawahan telah sesuai dengan kaidah International Statistical Classification of Diseases and Related Problem (ICD-10) untuk diagnosa dan International Statistical Classification of Diseases-Clinical Modification (ICD-9-CM) untuk prosedur medis
19. Memastikan pemenuhan kebutuhan SDM RS dengan berkoordinasi dengan Human Capital
20. Memastikan data, pelaporan SDM RS valid dan tepat waktu
21. Memastikan kesekretariatan RS berjalan sesuai prosedur
22. Memastikan pengelolaan sistem informasi RS sesuai prosedur
23. Mengevaluasi kegiatan Finance and administration, Sistem Informasi Manajemen maupun Casemix guna memastikan kesesuaian pekerjaan dengan prosedur yang ditetapkan
24. Melakukan monitoring, evaluasi dan tindak lanjut terhadap keluhan yang muncul karena proses pelayanan dari Unit Hospital Administration
25. Melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas standar pelayanan
26. Menyusun laporan pencapaian indikator mutu
27. Melakukan evaluasi atas rencana kerja pengelolaan manajemen risiko hospital administration berdasarkan standar patient safety
28. Mengajukan rencana kebutuhan SDM didasarkan pada ketentuan pemerintah
29. Menyusun laporan kinerja unit Hospital administration
30. Berpartisipasi dalam program K, Sistem Manajemen Anti Penyusutan dan Peningkatan Mutu Perusahaan

31. Menjalankan sistem operasi kerja secara aman, benar, dan sesuai dengan aturan yang berlaku
32. Memastikan dan menjamin bahwa koordinasi dengan bagian terkait telah tersusun dengan baik
33. Memastikan tercapainya target kerja yang telah ditetapkan serta mengevaluasi tingkat pencapaiannya
34. Memberikan usulan langkah perbaikan ke arah produktivitas kerja
35. Menjaga kebersihan, keamanan, ketertiban kerja
36. Melaksanakan tugas lain terkait dengan kepentingan perusahaan demi tercapainya sasaran perusahaan

#### **4.4.3.3 Pelaporan Oleh SVP of Hospital Administration**

1. Mempersiapkan laporan pertanggungjawaban kerja untuk diserahkan kepada atasan yaitu:
  - a. Rencana Kerja Unit Hospital Administration
  - b. Laporan pendapatan RS
  - c. Laporan Data SDM
  - d. Laporan Pencapaian Indikator Mutu Unit
  - e. Laporan Kinerja Unit
  - f. Laporan permasalahan dan evaluasinya
2. Segera menyampaikan kepada atasan jika dijumpai penyimpangan/kondisi yang membahayakan/mengganggu kegiatan di bagiannya serta usulan solusinya.

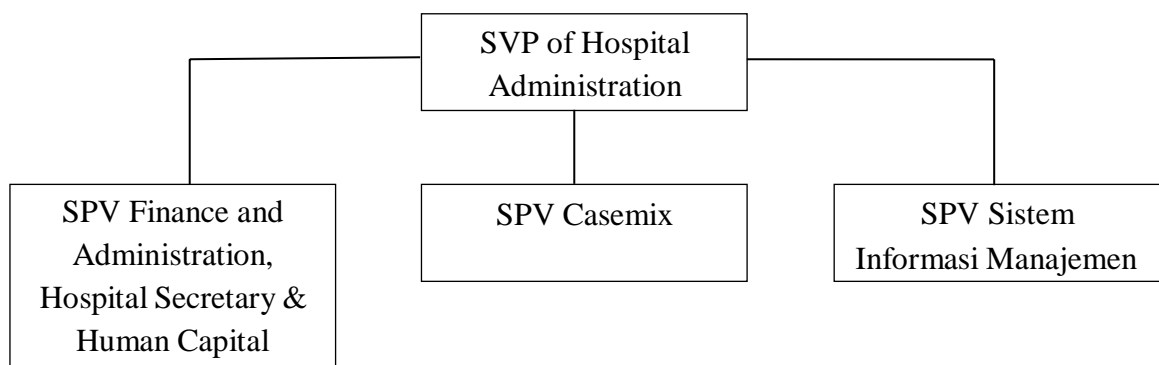
#### **4.4.4 Kewenangan SVP of Hospital Administration**

1. Mengetahui seluruh kondisi operasional Unit Hospital Administration
2. Mengetahui data rekam medis seluruh pasien RS
3. Menyetujui laporan pendapatan yang disusun bawahan untuk diserahkan kepada unit accounting
4. Mengetahui tarif dokter, formularium obat, penggunaan alat kesehatan, dll untuk masing-masing jenis asuransi
5. Mengetahui batas plafon asuransi yang bekerjasama dengan perusahaan pada masing-masing pasien
6. Mengetahui semua aplikasi di rumah sakit dan mengajukan usulan perbaikan aplikasi

7. Memberikan reward dan punishment kepada bawahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
8. Mengajukan usulan terkait dengan pengadaan sarana/prasarana di Unit Hospital Administration
9. Mengajukan mekanisme kerja atau sistem yang menunjang produktivitas kerja semi mencapai sasaran perusahaan
10. Menandatangani berkas/formulir sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku.

#### 4.5 Unit Finance Administration, Hospital Secretary & Human Capital RS PHC

##### 4.5.1 Gambaran Umum Unit Finance Administration, Hospital Secretary & Human Capital RS PHC



Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Unit Finance Administration, Hospital Secretary & Human Capital RS PHC

Unit Finance Administration, Hospital Secretary & Human Capital bertanggung jawab atas pengelolaan keseluruhan administrasi Rumah Sakit melalui kegiatan perencanaan, pengelolaan, dan pengendalian kegiatan pembiayaan sesuai anggaran mulai dari verifikasi data klaim asuransi, proses klaim asuransi, sampai dengan data administrasi penagihan terkirim divisi Finance, pemenuhan SDM, laporan berkaitan dengan SDM rumah sakit serta sekretariat rumah sakit dalam menunjang kelancaran dan optimalisasi operasional perusahaan secara aman, terarah, benar serta dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan sistem dan tata kelola perusahaan yang berlaku. SPV Finance Administration, Hospital Secretary & Human Capital bertanggungjawab secara langsung terhadap SVP of Hospital Administration

#### **4.5.2 Target Kerja Unit Finance Administration, Hospital Secretary & Human Capital RS PHC**

Berikut ini merupakan target kerja dari Unit Finance Administration, Hospital Secretary & Human Capital RS PHC Surabaya.

1. Pencapaian target kinerja operasional unit Finance and Administration Hospital rumah sakit sesuai target yang telah ditetapkan.
2. Pencapaian indikator mutu dan efektivitas mitigasi risiko unit Finance and Administration.
3. Ketepatan penentuan coding diagnosis guna pengajuan klaim asuransi tidak adakesalahan pencatatan arus transaksi si si keuangan rumah sakit rumah sakit terkait jurnal faktur dan rincian untuk keperluan penagihan.
4. Tidak ada keterlambatan dalam pengelolaan kesekretariatan rumah sakit.
5. Ketersediaan SDM di rumah sakit.
6. Data dan laporan SDM Rumah Sakit valid dan tepat waktu.
7. Tidak terjadi *complaint* berulang pada unit Finance and Administration karena kesalahan pelayanan dari Finance and Administration (*complaint* maksimal 2 kali) setiap periode triwulan.
8. Tercapainya pengembangan inovasi unit Finance and administration sesuai target setiap periodik.
9. Realisasi program kerja unit administrasi sesuai dengan target yang ditetapkan.
10. Tingkat kedisiplinan dan tingkat kompetensi bawahan Sesuai dengan standar yang ditetapkan.

#### **4.5.3 Uraian Pekerjaan Unit Finance Administration, Hospital Secretary & Human Capital RS PHC**

##### **4.5.3.1 Persiapan dan atau Perencanaan Kerja**

1. Mempelajari rencana kerja utama yang telah ditetapkan serta arahan yang diberikan oleh atasan dan action plan yang harus dijalankan.
2. Membuat perencanaan dan persiapan kerja yang dibutuhkan demikelancaran kegiatan di unit-unit Finance and administration, antara lain:



- g. Rencana kerja unit yang mengacu pada rencana kerja anggaran perusahaan (RKAP).
  - h. Standar prosedur operasional SPO unit Finance and administration.
  - i. Program pengembangan bawahan.
  - j. Seluruh dokumen administrasi unit kerja (seperti data pasien, provider asuransi, dan lain-lain).
3. Memastikan dan menjamin bahwa seluruh sarana dan prasarana kerja di unit Finance administration, telah siap tersedia dan layak pakai
  4. Melengkapi diri dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan dalam menunjang Efisiensi dan efektivitas kerja sebagai SPV Finance and administration antara lain:
    - a. Kedisiplinan
    - b. Manager skill
    - c. Leadership
    - d. Pengetahuan akan regulasi yang berlaku sesuai bisnis perusahaan
    - e. Proses bisnis perusahaan
    - f. Standar proses operasional (SPO) administrasi keuangan dan pengajuan klaim asuransi.
    - g. Isu terkini terkait pengelolaan realisasi clinical pathway maupun cost of treatment bidang layanan kesehatan.
    - h. Budgeting manajemen.
    - i. Pengetahuan terkait Lean Management.
    - j. Complaint Management.

#### **4.5.3.2 Tugas Koordinasi dan Pelaksanaan**

1. Mengikuti koordinasi rutin secara periodik atau harian bersama-sama dengan atasan SVP of administration Hospital untuk membahas rencana kerja harian, permasalahan, beserta solusinya.
2. Memimpin meeting di bagiannya secara periodik.
3. Mengembangkan bawahan sesuai dengan sasaran perusahaan.
4. Membina, memantau bawahan dalam bekerja benar dan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, serta berkembang, antara lain melalui:
  - a. Hasil pekerjaan sesuai dengan prosedur dan ketentuan.

- b. Pengetahuan sikap dan keterampilan yang harus dikuasai.
- c. Pemberitahuan teguran dan arahan.
5. Melakukan penyusunan rencana kerja unit Finance and administration dengan mengacu pada target yang ditentukan perusahaan.
6. Mengusulkan rencana kerja anggaran perusahaan rkap unit Finance and administration sesuai dengan analisis realisasi kegiatan pada periode sebelumnya serta harapan dari perusahaan dan diserahkan pada atasan guna persetujuan.
7. Mengontrol dan memastikan pelaksanaan rencana kerja yang telah disusun dijalankan sesuai waktu yang ditentukan
8. Mengontrol penggunaan biaya unit financial administration sesuai dengan rencana kerja yang telah ditetapkan.
9. Mengajukan usulan kebijakan teknis bidang Finance and administration guna meningkatkan efektivitas kinerja unit.
10. Berpartisipasi Dalam program K3 sistem manajemen anti penyuapan dan peningkatan mutu perusahaan.
11. Memastikan kesesuaian proses klaim asuransi kesehatan berdasarkan ketentuan kerjasama yang disepakati.
12. Melakukan konfirmasi kepada insurance terkait tindakan dan biaya perawatan pasien sesuai dengan ketentuan kerjasama yang disepakati.
13. Melakukan verifikasi terhadap berkas tagihan seperti bukti pendukung administrasi, bukti bacaan pemeriksaan penunjang dalam kurung (hasil bacaan radiologi, laboratorium, dan lain-lain).
14. Melakukan verifikasi *billing* pasien guna meminimalisir kemungkinan Adanya keterlambatan pembayaran dari pihak ketiga.
15. Memastikan seluruh transaksi keuangan yang dilakukan telah sesuai dengan bukti yang terlampir sehingga dapat dipastikan validitasnya.
16. Melakukan evaluasi terhadap ketepatan laporan pendapatan Rumah Sakit (seperti jurnal, faktur, rincian) serta administrasi penagihan klaim asuransi dan perusahaan sesuai bukti transaksi penanganan pasien yang disusun bawahan untuk kemudian diserahkan kepada divisi Finance.
17. Melakukan pengelolaan kesekretariatan Rumah Sakit berjalan sesuai SPO yang ditetapkan.

18. Melakukan penyajian data dan laporan berkaitan dengan SDM Polri dan tepat waktu
19. Melakukan pengelolaan semua kebutuhan SDM Rumah Sakit dengan berkoordinasi dengan unit human capital.
20. Mengevaluasi kegiatan unit Finance administration guna memastikan kesesuaian pekerjaan dengan prosedur yang ditetapkan.
21. Melakukan monitoring, evaluasi Dan tindak lanjut terhadap keluhan yang muncul karena kesalahan proses pelayanan dari Yuni Finance and administration guna memastikan tidak terjadi lagi kesalahan serupa di kemudian hari.
22. Melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas standar pelayanan pada unit Finance and administration termasuk antisipasi potensi risiko yang dapat muncul guna penentuan xnpn ke arah yang lebih baik.
23. Menyusun laporan pencapaian indikator mutu unit Finance administrasi secara berkala berdasarkan hasil evaluasi atas kualitas standar pelayanan.
24. Melakukan evaluasi atas rencana kerja pengelolaan manajemen risiko administration Hospital berdasarkan ketentuan standar keselamatan pasien pasien safety dan K3 guna memastikan kesesuaian dengan standar yang telah ditetapkan.
25. Mengajukan rencana kebutuhan termasuk usulan rotasi dan kenaikan jabatan sumber daya manusia meliputi jumlah pegawai kualifikasi pendidikan serta kompetensi yang harus dimiliki untuk bekerja di unit Finance and administration dengan berdasar di berdasar berdasarkan pada ketentuan dan regulasi pemerintah.
26. Menyusun laporan unit Finance and administration terkait keseluruhan proses kerja yang dilakukan secara periodik.
27. Menjalankan sistem operasi kerja secara aman, benar dan sesuai dengan aturan yang berlaku.
28. Memastikan dan menjamin bahwa koordinasi dengan bagian terkait telah tersusun dengan baik.
29. Memastikan tercapainya target kerja yang telah ditetapkan serta mengevaluasi tingkat pencapaiannya.
30. Memberikan usulan langkah-langkah perbaikan ke arah produktivitas kerja

antara lain upaya peningkatan kinerja di unitnya.

31. Menjaga kebersihan keamanan dan ketertiban kerja dan lingkungan sekitarnya.
32. Melaksanakan tugas-tugas lain terkait dengan kepentingan perusahaan berdasar perintah perintah dari atasan atau berdasar pertimbangan demi menjamin tercapainya sasaran perusahaan.

#### **4.5.3.3 Pelaporan oleh SPV of Finance Administration, Hospital Secretary & Human Capital RS PHC**

1. Mempersiapkan laporan pertanggungjawaban kerja untuk diserahkan kepada atasan antara lain:
  - a. Rencana kerja unit
  - b. Laporan pendapatan dari klaim asuransi rumah sakit
  - c. Laporan data SDM
  - d. Laporan pencapaian indikator mutu unit Finance and administration
  - e. Laporan kinerja unit Finance and administration
  - f. Laporan permasalahan dan evaluasinya
2. Segera menyampaikan kepada atasan jika dijumpai Penyimpangan atau kondisi yang dapat membahayakan atau mengganggu kegiatan di bagiannya serta usulan solusinya

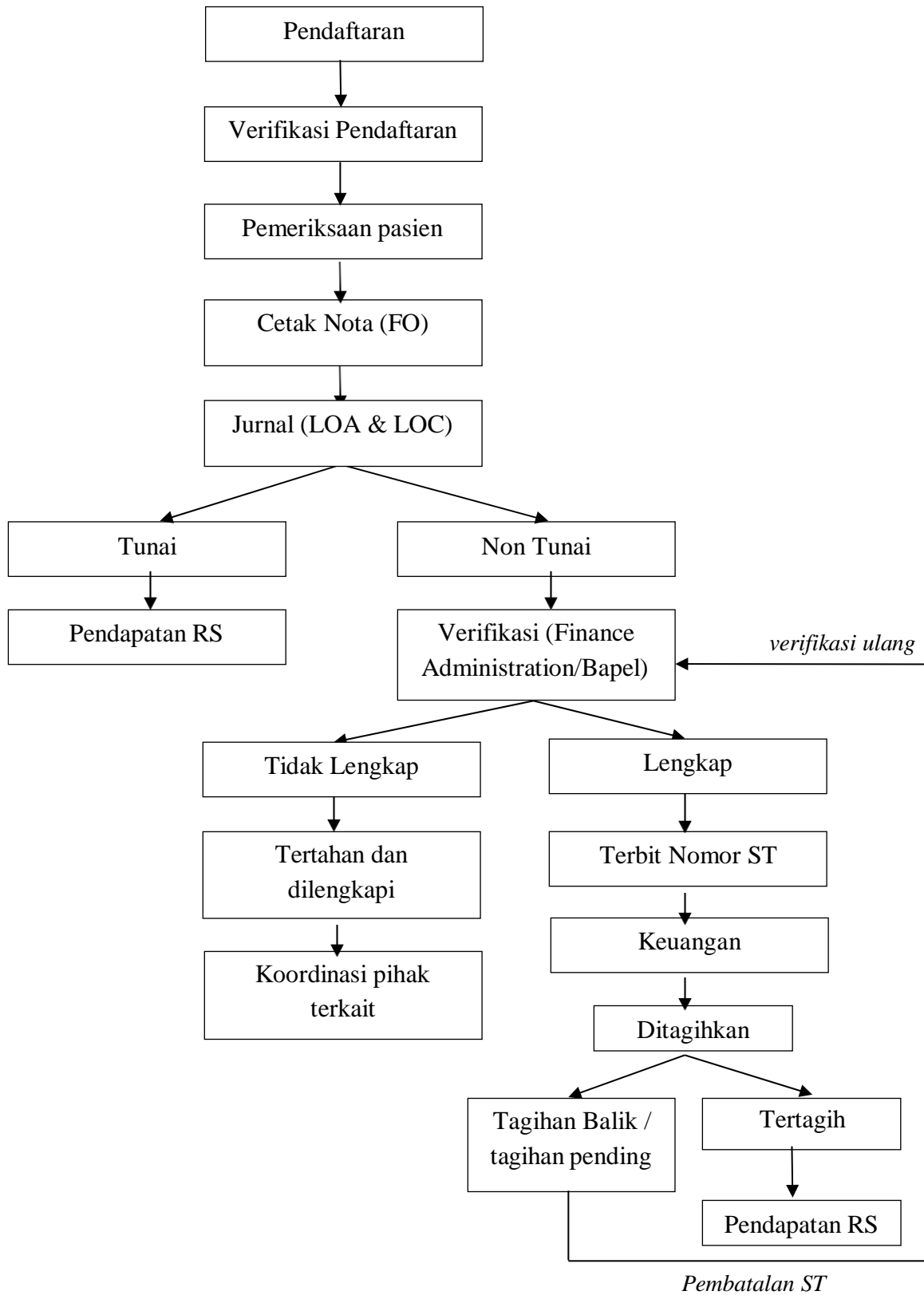
#### **4.6 Alur Pendapatan RS PHC Dari Pasien Non BPJS dengan Debitur Kredit Perusahaan**

**Proses terjadinya pendapatan RS PHC Surabaya adalah sebagai berikut:**

1. Pasien yang datang melakukan pendaftaran via aplikasi PHC CARE atau pada <http://pendaftaran.phc.co.id/>
2. Dilakukan verifikasi pendaftaran oleh petugas Front Office pada tiap unit pelayanan. Pihak Front Office akan melakukan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku dan mengumpulkan berkas seperti surat pengantar/ surat jaminan/ kartu berobat perusahaan.
3. Setelah dilakukan verifikasi data pasien oleh admisi Front Office, pasien melakukan pemeriksaan dengan Dokter yang bersangkutan.
4. Pemeriksaan telah dilakukan, admisi Front Office melakukan pencetakan terhadap nota pemeriksaan pasien dan menyerahkan berkas pasien kredit (non tunai) tersebut berupa surat jaminan, nota, dan hasil kepada Unit Finance Administration (Bapel) untuk dilakukan verifikasi. Kegiatan penyerahan ini dilakukan secara real time (per hari).

5. Tim verifikasi Bapel melakukan pengecekan terhadap kelengkapan berkas. Jika lengkap, berkas akan diverifikasi juga pada Sistem Informasi RS (SIRS) Bapel untuk dibuatkan Surat Tagihan (ST). Namun jika berkas belum lengkap, berkas hard file tersebut akan tertahan di Bapel hingga berkas terlengkapi sesuai prosedur.
6. Berkas lengkap yang sudah memiliki Nomor untuk Surat Tagihan (ST) akan diserahkan pada unit keuangan RS untuk dilakukan pembuatan surat tagihan dan melakukan penagihan pada perusahaan yang bersangkutan.
7. Tagihan yang tertagih akan menjadi pendapatan RS PHC. Sedangkan Tagihan belum tertagih akan dilakukan penahanan berkas (pending). Tagihan yang belum tertagih biasa disebabkan oleh:
  - a. Tagihan yang belum dibayarkan sampai tenggat waktu sehingga menjadi kadaluarsa.
  - b. Perusahaan debitur menghilang dalam artian bubar (biasa terjadi pada perusahaan-perusahaan kecil).
  - c. Perjanjian antara perusahaan dengan RS PHC yang belum selesai (MOU belum selesai).

Seluruh alur pembiayaan dari unit pelayanan hingga menjadi pendapatan bagi RS terangkum dalam gambar berikut :



(Sumber : wawancara dengan PIC dan staff verifikator)

#### Gambar 4. 4 Alur Pendapatan RS PHC Dari Pasien Non BPJS

#### 4.7 Proses Pelaksanaan Verifikasi Billing Swab Test (PCR dan Antigen)

Pelayanan Swab Test COVID-19 di RS PHC dilakukan dengan 2 metode yaitu Swab Test Walk Thru RS PHC Surabaya terletak di Area Parkir Roda Dua/R2 dan Swab Test Drive Thru RS PHC Surabaya terletak di Depan Gedung PMC. Pelayanan Swab test tersebut memberikan 2 pelayanan yaitu Swab PCR dan Swab Antigen. PCR atau *polymerase chain reaction* adalah pemeriksaan laboratorium untuk mendeteksi keberadaan material genetik dari sel, bakteri, atau virus. Sejak adanya pandemi COVID-19, pemeriksaan PCR juga digunakan untuk mendiagnosis COVID-19 dengan cara mendeteksi material genetik dari virus Corona. Alur yang wajib dilakukan oleh pasien yaitu:

1. Mengisi form epidemiologi secara online melalui website “pendaftaran.phc.co.id”
2. Peserta melakukan verifikasi data diri dan melakukan pembayaran. Pembayaran dapat dilakukan secara online, di lokasi swab, atau dengan penagihan ke perusahaan bagi pasien corporate.
3. Setelah melakukan pembayaran, peserta melakukan swab test. Hasil swab test akan dikirimkan melalui Whatsapp dalam bentuk *softcopy* bagi pasien mandiri dan akan dikirim via PIC/HRD perusahaan bagi pasien Corporate.
4. Pasien Corporate wajib membawa berkas tambahan berupa surat jaminan dari perusahaan masing-masing yang wajib dibawa pada saat melakukan tes di RS PHC. Surat Jaminan tersebut yang akan digunakan oleh RS PHC untuk melakukan penagihan pada corporate yang bersangkutan.

Kegiatan verifikasi Billing Swab test ini dilakukan pada pasien corporate non tunai pada kedua jenis pelayanan yaitu rawat inap dan rawat jalan, namun hanya difokuskan pada penyesuaian kelengkapan berkas untuk penanganan Swab test COVID-19. Kelengkapan berkas ini digunakan untuk melakukan penagihan kepada pasien dari corporate agar dapat menghasilkan pendapatan bagi RS PHC. Berikut adalah prosedur pelaksanaan verifikasi billing Swab test COVID-19 bagi pasien kredit corporate:

1. Tim Verifikator pada unit finance administration (Bapel) menerima berkas hard file dari admisi Front Office Swab test COVID-19
2. Berkas hard file akan diverifikasi kesesuaiannya dari identitas dan kelengkapan berkasnya
3. Jika sudah sesuai, akan dilakukan verifikasi pada Sistem Informasi RS (SIRS) Bapel untuk dibuatkan jurnal (pencetakan nomor GL dan nomor Surat Tagihan)

4. Berkas yang lengkap akan dilampirkan lembar rincian biaya dengan nomor surat tagihan lalu dilakukan scan untuk mendapatkan berkas soft file dan kedua berkas tersebut dikirimkan ke unit keuangan
5. Pada unit keuangan RS akan dibuatkan surat tagihan dengan nomor yang sudah terlampir pada rincian biaya dan kemudian dilakukan penagihan kepada perusahaan yang bersangkutan oleh unit keuangan.

Berikut adalah kelengkapan berkas yang harus disiapkan oleh tim verifikasi pada Unit Finance Administration (Bapel) agar dapat melakukan penagihan kepada pasien:

1. Surat Jaminan dengan identitas (nama) dari pasien tertagih yang dikeluarkan oleh pihak perusahaan yang bersangkutan (Lampiran 1.1)
2. Nota penindakan yang didapatkan dari admisi Front Office pelayanan tes cepat COVID-19. (Lampiran 1.2)
3. Hasil Swab pasien yang identitasnya tertulis pada surat jaminan dari perusahaan. (Lampiran 1.3)

Setelah ketiga berkas tersebut telah sesuai terkait identitas pasien dan lengkap, selanjutnya dilakukan verifikasi pada aplikasi Sistem Informasi RS (SIRS) untuk dibuatkan jurnal (kode GL). Setelah dilakukan verifikasi pada SIRS maka akan tercetak rincian biaya per pasien dengan nomor Surat Tagihan (ST) (Lampiran 1.4) yang akan dilampirkan pada berkas hard file tersebut lalu dikirimkan ke Unit keuangan untuk dibuatkan Surat tagihan dan pelaksanaan penagihan ke perusahaan yang bersangkutan. Contoh berkas akan dilampirkan pada lampiran dengan identitas yang telah disembunyikan. Jika berkas masih belum lengkap, maka berkas tersebut akan tertahan di Unit verifikasi finance administration untuk dilakukan kelengkapan dengan koordinasi pada unit admisi Front office pada masing-masing pelayanan maksimal 2x24 jam.

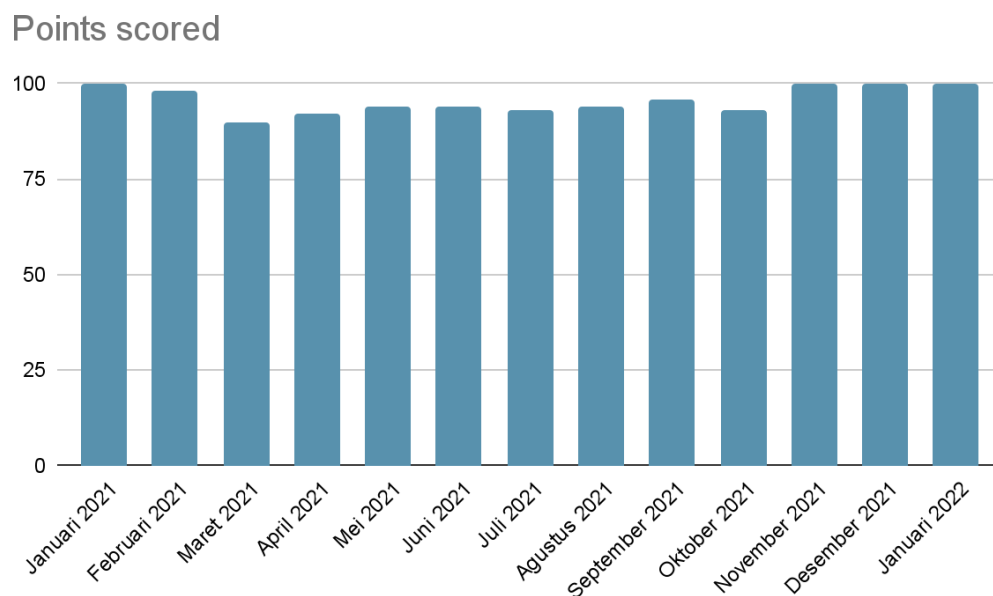
#### 4.8 Gambaran Permasalahan dan Analisis Data

Permasalahan yang dapat diangkat pada kegiatan magang ini yaitu terjadinya *pending* pada berkas yang akan diserahkan kepada unit keuangan untuk dilakukan penagihan. Pada alur terjadinya pendapatan RS ditemukan adanya *pending* pada berkas. Tim verifikator berperan penting dalam melakukan verifikasi berkas yang akan digunakan untuk memberikan tagihan oleh unit keuangan. Maka dari itu, perlu dilakukan analisis terkait faktor penyebab terjadinya *pending* serta rekomendasi yang dapat diberikan sebagai bahan pertimbangan pada unit finance administration.



Berdasarkan wawancara dengan PIC Unit *Finance Administration* (Bapel) didapatkan informasi terkait terjadinya *pending* pada berkas. *Pending* terjadi karena beberapa hal yaitu tenggat penagihan habis/*expired*, Kesalahan tujuan penagihan karena surat jaminan yang tidak jelas, Kesepakatan kerja belum jelas (MOU masih dalam proses pematapan). Hal tersebut menjadi tanggung jawab semua unit mulai dari FO, unit finance administration, keuangan, dan pemasaran. Unit finance administration sebagai tim verifikator berperan dalam melihat kelengkapan dan kesesuaian berkas yang akan diberikan ke keuangan untuk dilakukan penagihan kepada perusahaan yang bersangkutan. Berkas Swab Test yang dimaksud seperti surat jaminan, nota, serta hasil pemeriksaan. Jika terdapat berkas yang belum sesuai atau belum lengkap, maka berkas tersebut akan tertahan (terjadi *pending*) di unit finance administration untuk dilengkapi kembali.

Telah didapatkan data terkait laporan indikator mutu unit finance administration dalam kegiatan verifikasi. Indikator mutu yang tidak mencapai 100% disebabkan oleh berkas tertahan (*pending*). Berkas yang mengalami *pending* tersebut dikarenakan terdapat beberapa item yang belum terlengkapi. Berikut adalah lampiran indikator mutu verifikasi rawat inap pada periode Januari 2021 - Januari 2022 (dalam satuan %) :



Gambar 4. 5 Indikator Mutu Verifikasi Rawat Inap Januari 2021-Januari 2022

## 4.9 Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Berkas Pending Swab Test Pasien Kredit Non BPJS

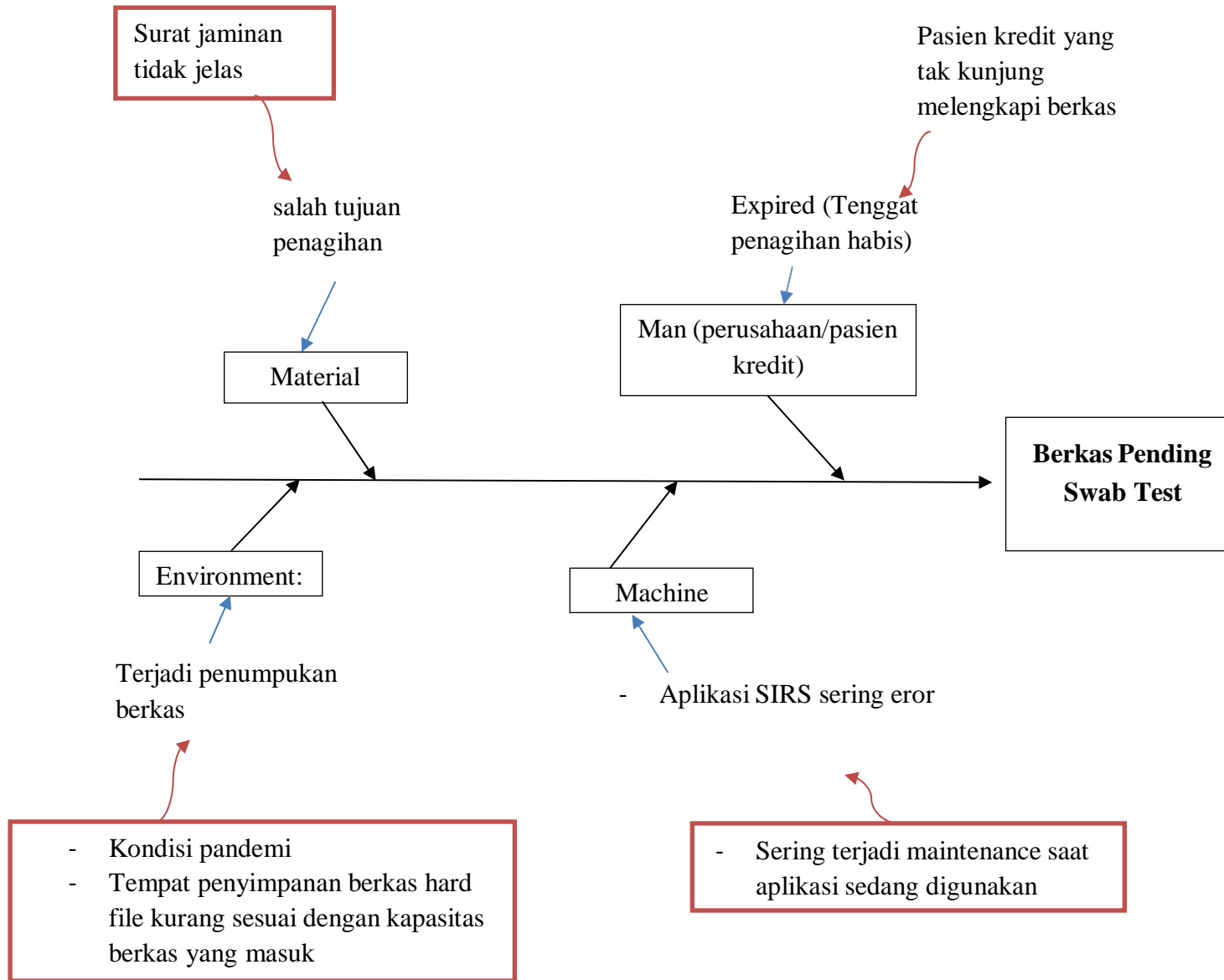
### 4.9.1 Identifikasi Penyebab Masalah

Kegiatan identifikasi penyebab masalah dilakukan dengan menggunakan metode *indepth interview* pada 2 orang pada tim verifikator terdiri dari satu orang SVP dan satu orang staf verifikator yang menjalankan kegiatan verifikasi pada berkas Swab Test. Tim verifikator pada unit *finance administration* terdiri dari 5 orang staf dan 1 orang SVP. Selanjutnya hasil identifikasi penyebab masalah disajikan dalam diagram fishbone. Pengkategorian penyebab masalah dalam diagram *fishbone* tertera dalam tabel berikut:

Tabel 4. 1 Kategori Penyebab Masalah

No.	Kategori Penyebab Masalah	Penyebab Masalah
1.	Man	Surat Penagihan expired (tenggat waktu habis)
2.	Material	Salah tujuan penagihan
3.	Machine	Sering terjadi maintenance aplikasi yang digunakan saat jam kerja
4.	Environment	Terjadi penumpukan berkas

Kemudian dilakukan pengkategorian penyebab masalah ke dalam diagram fishbone untuk mencari akar penyebab dari masing-masing penyebab masalah dalam gambar berikut:



Gambar 4. 6 Diagram Fishbone

#### 4.10 Penentuan Akar Masalah dan rekomendasi Solusi

Berdasarkan identifikasi penyebab masalah pada diagram *fishbone*, diketahui beberapa akar penyebab masalah serta rekomendasi solusi yang tercantum pada tabel berikut:

Tabel 4. 2 Akar Penyebab Masalah

No	Akar Penyebab Masalah	Rekomendasi Solusi
1.	Surat Jaminan tidak jelas	Pada MOU perlu lebih dijelaskan terkait tujuan penagihan / tujuan penagihan diperjelas tujuannya oleh pihak penjamin.
2.	Tempat penyimpanan berkas hard file kurang sesuai dengan kapasitas berkas yang masuk	Diberikan tempat penyimpanan beruparak tinggi bersekat
3.	Sering terjadi maintenance saat aplikasisedang digunakan	Perlu pelaksanaan maintenance / perbaikan / pembaharuan aplikasi secara berkala di luar jam kerja

Berdasarkan tabel 4.2 Akar penyebab masalah ditemukan penjabaran rekomendasi sebagai solusi dalam mengatasi permasalahan tersebut antara lain:

1. Pada MOU perlu lebih dijelaskan terkait tujuan penagihan

Tujuan penagihan penting diketahui oleh tim verifikasi agar tidak terjadi salah tujuan penagihan oleh pihak keuangan RS. Maka perlu ada aturan lebih jelas terkait Surat Jaminan terutama pada tujuan penagihan dari perusahaan dalam kesepakatan MOU terutama terkait tujuan penagihan pasien kredit. Isi dari kesepakatan perjanjian menjadi tanggung jawab perusahaan terkait dengan bagian pemasaran RS PHC. Jika MOU sudah sesuai namun pada Surat Jaminan masih belum ditemukan kejelasan terkait tujuan penagihan, maka dapat dikonfirmasi secara langsung melalui telepon atau email kepada pihak yang bersangkutan. Hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi kesalahan penagihan ketika tagihan dikirimkan sehingga tidak terjadi tagihan balik.

2. Diberikan tempat penyimpanan tambahan

Perlu dilakukan penambahan rak tinggi yang diberi label sesuai jenis billing. Hal tersebut dilakukan agar berkas tertahan (pending) atau berkas yang belum diverifikasi mendapatkan tempat tersendiri. Sehingga, staf verifikator mendapatkan ruang yang cukup leluasa untuk melakukan kegiatan verifikasi berkas yang cukup banyak dimana berkas tersebut masuk ke unit bapel secara realtime (tiap hari)

### 3. Pelaksanaan maintenance berkala

Perlu dilakukan pemeliharaan sistem secara berkala yang dilakukan di luar jam kerja. Hal tersebut dilakukan guna mencegah terhambatnya proses verifikasi berkas pada saat jam kerja. Semakin sering maintenance yang terjadi, semakin lama proses verifikasi yang dilakukan, maka berkas tertunda akan semakin banyak.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Unit finance administration bertanggung jawab atas pengelolaan keseluruhan administrasi Rumah Sakit melalui kegiatan perencanaan, pengelolaan, dan pengendalian kegiatan pembiayaan sesuai anggaran mulai dari verifikasi data klaim asuransi, proses klaim asuransi, sampai dengan data administrasi penagihan terkirim divisi Finance sesuai dengan sistem dan tata kelola perusahaan yang berlaku. Khususnya dalam proses verifikasi kelengkapan berkas.
2. Pendapatan RS PHC dari pasien kredit non BPJS dilakukan melalui beberapa prosedur yaitu mulai dari kegiatan pasien di Front Office lalu dilanjutkan dengan verifikasi berkas untuk penagihan oleh tim verifikator dan dilakukan pembuatan surat tagihan oleh bagian keuangan RS untuk dilakukan penagihan terhadap perusahaan yang bersangkutan
3. Proses verifikasi kelengkapan masing-masing berkas berbeda-beda menyesuaikan komponen yang diperlukan pada tiap jenis billing. Kelengkapan billing Swab Test terdiri dari surat jaminan yang jelas, nota pemeriksaan, dan hasil pemeriksaan.
4. Berdasarkan identifikasi penyebab masalah yang berkaitan dengan terjadinya berkas *Pending*, ditemukan beberapa penyebab antara lain Surat Jaminan tidak jelas, Tempat penyimpanan berkas hard file kurang sesuai dengan kapasitas berkas yang masuk, serta sering terjadi maintenance saat aplikasi sedang digunakan.

#### **5.2 Saran**

Saran yang diberikan kepada RS PHC sesuai dengan hasil pembahasan sesuai dengan analisis akar penyebab masalah yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan terkait permasalahan berkas pending adalah tujuan penagihan yang dicantumkan pada Surat Jaminan diperjelas, diberikan tempat penyimpanan tambahan berupa rak tinggi agar pekerja lebih leluasa dalam bekerja, serta pelaksanaan maintenance berkala di luar jam kerja. Hal ini berfungsi agar mencegah terjadinya kesalahan dalam pemberian pelayanan dan menghindari penolakan klaim oleh asuransi kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiyah, I. (2021). *Laporan kuliah kerja magang analisis laporan penerimaan kas rumah sakit dian husada.*
- Aruleba, R. T., Adekiya, T. A., Ayawei, N., Obaido, G., Aruleba, K., Mienye, I. D., Aruleba, I., & Ogbuokiri, B. (2022). *COVID-19 Diagnosis : A Review of Rapid Antigen , RT-PCR and Artificial Intelligence Methods.* 1–18.
- Depkes RI. (2021). *Pedoman pelayanan Rumah Sakit.*
- Handayani, S. (2011). *PENGARUH PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI TERHADAP PENCAPAIAN TARGET PENJUALAN PRODUK ASURANSI AJB BUMIPUTERA 1912 CABANG BENGKULU.* 79–85.
- Mulyadi. (2010). *Sistem Akuntansi* (S. Empat (ed.); 3rd ed.).
- Permenkes RI. (2020). *Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.* In *Implementation Science* (Vol. 39, Issue 1). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>
- Presiden RI. (2014). *Undang-undang RI No. 44. Tentang Keperawatan, 10, 2–4.*

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### 1.1 Bentuk Surat Jaminan

**tirta**  
Medical Centre

**SURAT JAMINAN PEMBAYARAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : \_\_\_\_\_  
 Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, November 19 \_\_\_\_\_  
 Jabatan : Kepala Cabang  
 Nama Perusahaan : Tirta Medical Centre Cabang \_\_\_\_\_  
 Alamat : Jalan Raya \_\_\_\_\_

Menyatakan bahwa untuk Pembayaran Pemeriksaan RT-PCR terhadap 14 Specimen Swab PCR Paket Reguler yang kami kirimkan pada tanggal 7 Maret 2022 ke RS PHC dapat ditagihkan dengan Sistem Invoicing berdasarkan PKS (Perjanjian Kerja Sama) antara Tirta Medical Centre dengan RS PHC Surabaya

Demikian Surat Jaminan Pembayaran ini saya susun dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Terima kasih

Surabaya, 7 Maret 2022  
  
 dr. Eko Novidianto  
 Kepala Cabang TMC Surabaya

**tirta**  
Medical Centre

**DAFTAR NAMA PEMERIKSAAN PCR - RS PHC  
TIRTA MEDICAL CENTRE  
SURABAYA**

**PERIODE : 7 Maret 2022**

No	Nama Karyawan	Jenis Kelamin
Paket Reguler		
1	YU	WANITA
2	LA	WANITA
3	SI	WANITA
4	GE	PRIA
5	DI	PRIA
6	EL	PRIA
7	DA	PRIA
8	SA	PRIA
9	IN	WANITA
10	ER	PRIA
11	AL	PRIA
12	LU	WANITA
13	W	PRIA
14	AB	WANITA

**tirta**  
Medical Centre






1.2 Bentuk Nota Pemeriksaan

Jl. Prapat Kurung Selatan 1-2 Telp. 031 3294801 Fax. 031-3294801  
 NPWP/NPPKP: 01.  
 - [NOTA INI BERLAKU SEBAGAI KUITANSI] ----- [KRÉDIT]  
 Nota : 555.000 - Lab Mikrobiologi (PCR)  
 Surat Jaminan :  
 Pasien : Ditagihkan : Rawat Jalan -  
 Tgl Shift : /2022 - 13 - SHIFT 2  
 Tgl System : /2022 - 13 - [DAVID SUWANGGA]  
 - [TELAH TERIMA DARI ]-----  
 RM/No.Peserta: 147. / 00 ANTRIAN RESEP  
 Nama Px. : YUL - Wanita  
 Tgl Lhr/Umur : /1980 / Tahun Bulan Hari  
 Nama K.K. : YUL  
 Alamat :  
 Pelanggan : 10 - E TIRTA MEDICAL CENTRE, PT  
 Dinas / Dev. : 00000 Rincian Terlampil  
 Pengirim : PENDAPATAN RS PHC

Rincian	Qty	Bahan
1 Swab Pcr Covid 19	1	210,000.00
Jumlah		210,000.00

JENIS PEMERIKSAAN  
 YULIATI 999 - PENDAPATAN RS PHC

1.3 Bentuk Hasil Swab Test COVID-19

**LABORATORIUM BIOMOLEKULER**  
RUMAH SAKIT PHC SURABAYA

---

**PRIVATE**

**LAPORAN HASIL / Laboratory Result**

No. Rekam Medis : 14

Medical Record Number : [Redacted]

No. Registrasi Lab : [Redacted]

Lab Registration Number : [Redacted]

Nama Pasien : YUL

Patient's Name : [Redacted]

No. Ident. Kependudukan / Paspor : 352

Residence ID Number / Passport : [Redacted]

Tgl Lahir : 1980

Date of Birth : 1980-

Jenis Kelamin : PEREMPUAN

Sex : Female

Alamat / Address : [Redacted]

Klinik Asal / Origin Clinic : [Redacted]

Dok. Pengirim : [Redacted]

Referring Doctor : [Redacted]

Tanggal Swab : 2022-00-00

Specimen Collection Date : 2022-00-00

Tanggal Diterima : 2022-00-45

Receiving Date : 2022-00-45

Validasi Hasil : 2022-00-11

Validation Date : 2022-00-11

Cetak Hasil : 2022-00-11

Print Out Date : 2022-00-11

Debitur / Insurance : E TIRTA MEDICAL CENTRE, PT

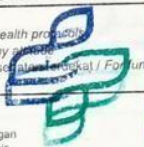
Kewarganegaraan / Nationality : INDONESIA

JENIS PEMERIKSAAN / Type of Examination	HASIL / Result	Keterangan / Other information
Nucleic Acid Amplification Test (NAAT) rRT-PCR SARS-CoV-2	Negatif Negativo	<p>Keterangan : Target Gen N, Gen ORF1ab, dan Gen RNase-P Hasil Positif jika Nilai CT Gen N dan atau Gen ORF1ab &lt;= 40 Kontrol positif &lt;= 35</p> <p>Explanation: The target genes are N gene, ORF1ab-gene, and RNase-P-gene Positive Result establish if N-gene and/or ORF1ab-gene CT Value &lt;= 40 Positive control &lt;= 35</p> <p>Specimen : Nasopharyngeal and Oropharyngeal Swab</p>

**Interpretasi Hasil / Result Interpretation**  
 Hasil Negatif atau Tidak Terdeteksi menunjukkan bahwa material genetik SARS-CoV-2 yang dimaksud tidak ditemukan di dalam spesimen atau kadar spesimen belum dapat terdeteksi oleh alat.  
*Negative or Undetectable Results indicate that the SARS-CoV-2 genetic material in question was not detected in the specimen or the specimen levels could not be detected by the instrument.*


**Edukasi / Education**  
 Patuhi protokol kesehatan yang berlaku / Always follow the health protocols.  
 Tetap berperilaku bersih dan sehat / Keep a clean and healthy behavior.  
 Untuk konsultasi lebih lanjut dapat menghubungi layanan kesehatan terdekat / For further consultation, please contact the nearest health service.

**Sangkalan / Disclaimer**  
 \*Hasil pemeriksaan PCR SARS-CoV-2 tidak dapat dibandingkan dengan laboratorium lain karena terdapat perbedaan: sampel (waktu dan teknis pengambilan), metode, alat, target gen, limit deteksi, dan faktor lainnya.  
 Hasil CT Value tidak menggambarkan klinis dan beratnya penyakit.  
*\*The results of the SARS-CoV-2 PCR examination could not be compared with other laboratories result because there are differences in samples (time and technique of collection), methods, tools, target genes, detection limits, and other factors.  
 The CT Value could not reflect the clinical and severity of disease.*







**RUMAH SAKIT PHC SURABAYA**  
Laboratorium PCR

Dokter Penanggung Jawab,  
Doctor in Charge




dr. Ferdy Royland M, Sp.PK  
Ferdy Royland M, MD, Clinical Pathologist

**STOP PENYULARAN COVID-19 DENGAN CAYA**

**RUMAH SAKIT PHC SURABAYA**  
 Jl. PRAPAT KURUNG SELATAN NO. 1  
 TEL.P: +62-31-3294801  
 FAX: +62-31-3294604  
[www.rphc.co.id](http://www.rphc.co.id)

## 1.4 Bentuk Rincian Biaya dengan ST


 **IHC**  
PT Pelindo Husada Citra

**RINCIAN BIAYA PER PASIEN**  
NOMOR : ST-280322-0  
1094 - E TIRTA MEDICAL CENTRE, PT - Semua Dinas 07/03/2022

Hal. 1

TANGGAL	NOMOR	NO RM	NAMA PASIEN	KLINIK	BIAYA RAJAL	EXCESS RAJAL	BIAYA FARMASI	JASA/R	EXCESS FARMASI	TOTAL
07/03/2022	555	49	GL-2022-001	Lab Mikrobiologi (PCR)	210,000	0	0	0	0	210,000
07/03/2022	555	207	GL-2022-001	Lab Mikrobiologi (PCR)	210,000	0	0	0	0	210,000
07/03/2022	555	0993	GL-2022-001	Lab Mikrobiologi (PCR)	210,000	0	0	0	0	210,000
07/03/2022	555	1778	GL-2022-001	Lab Mikrobiologi (PCR)	210,000	0	0	0	0	210,000
07/03/2022	555	251	GL-2022-003	Lab Mikrobiologi (PCR)	210,000	0	0	0	0	210,000
07/03/2022	555	3878	GL-2022-001	Lab Mikrobiologi (PCR)	210,000	0	0	0	0	210,000
07/03/2022	555	2479	GL-2022-001	Lab Mikrobiologi (PCR)	210,000	0	0	0	0	210,000
07/03/2022	555	0979	GL-2022-003	Lab Mikrobiologi (PCR)	210,000	0	0	0	0	210,000
07/03/2022	555	66037	GL-2022-003	Lab Mikrobiologi (PCR)	210,000	0	0	0	0	210,000
07/03/2022	555	2879	GL-2022-003	Lab Mikrobiologi (PCR)	210,000	0	0	0	0	210,000
07/03/2022	555	2379	GL-2022-003	Lab Mikrobiologi (PCR)	210,000	0	0	0	0	210,000
07/03/2022	555	4078	GL-2022-001	Lab Mikrobiologi (PCR)	210,000	0	0	0	0	210,000
07/03/2022	555	1479	GL-2022-003	Lab Mikrobiologi (PCR)	210,000	0	0	0	0	210,000
<b>TOTAL</b>					<b>2,730,000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,730,000</b>

SURABAYA ,28-03-2022  
SVP ADMINISTRATION HOSPITAL



**HERY SETIAWAN NUGROHO,S.KOM. M. MT**

## Lampiran 2

## 2.a Surat Permohonan Izin Magang

## 2.a Surat Permohonan Izin Praktik Kegiatan Magang di RS PHC Surabaya



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
Kampus C Mulyorejo Surabaya 60115 Telp. 031-5920948, 5920949 Fax. 031-5924618  
Laman: <http://www.fkm.unair.ac.id>; E-mail: [info@fkm.unair.ac.id](mailto:info@fkm.unair.ac.id)

Nomor : 7072/UN3.1.10/PK/2021  
Perihal : **Permohonan izin magang**

26 November 2021

Yth. Direktur  
Rumah Sakit PHC Surabaya  
Jalan. Prapat Kurung Selatan No.1, Perak Utara, Kec. Pabean Cantian  
Surabaya

Sehubungan dengan pelaksanaan program magang bagi mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana (S1) Tahun Akademik 2021/2022, dengan ini kami mohon Saudara mengizinkan mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga, atas nama :

No.	Nama Mahasiswa	NIM.	Peminatan	Pembimbing	Pelaksanaan
1.	Diah Khrisma Putriana	101811133016	Administrasi & Kebijakan Kesehatan	Inge Dhamanti, S.KM., M.Kes, M.PH. PhD	Online/Offline
2.	M.Rizky Widodo	101811133169			
3.	Sayekti Intan Palupi	101811133053			
4.	Nanda Laula	101811133051			
5.	Lailatul Fauziyah Cindy Mayditania	101811133097			

Sebagai peserta magang di **Rumah Sakit PHC Surabaya**, mulai **17 Januari 2021 - 18 Februari 2022**. Terlampir kami sampaikan pernyataan kesanggupan mematuhi protokol kesehatan dan hal lain yang dipersyaratkan dalam rangka menjaga kesehatan dalam kondisi pandemi COVID-19.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.



Tembusan :

1. Dekan FKM UNAIR
2. Kadept. Administasi & Kebijakan Kesehatan FKM UNAIR
3. Koordinator Magang Fakultas Kesehatan Masyarakat UNAIR
4. Koordinator Magang Departemen
5. Yang bersangkutan



Jl. Prapat Kurung Selatan No. 1  
Tanjung Perak, Surabaya 60165  
Ph. (031) 3294801-03  
Email. corporate.secretary@rsphc.co.id

Surabaya, 28 Januari 2022

Nomor : Kp.2.07/1/17PT.PHC-2022  
Klasifikasi : -  
Lampiran : 1 (Satu) Lembar  
Perihal : Persetujuan Magang

Yth. **Direktur**  
**Fakultas Kesehatan Universitas Airlangga**

di-

**SURABAYA**

1. Menunjuk surat dari Ketua Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, tanggal 13 Desember 2022 Perihal Permohonan Izin Magang, dengan ini disampaikan bahwa pada prinsipnya **menyetujui** untuk melaksanakan praktik magang yang dilaksanakan pada :  
Periode : 02 Februari - 07 Maret 2022  
Unit : Hospital Administration & Customer Care
2. Sehubungan butir 1 (satu) diatas, bersama ini kami sampaikan ketentuan pelaksanaan praktik magang adalah sebagai berikut :
  - a. Mematuhi ketentuan magang di PT Pelindo Husada Citra.
  - b. Mematuhi Protokol Kesehatan di Lingkungan PT Pelindo Husada Citra, mengirimkan hasil **PCR Test dengan Hasil Negatif**, surat pernyataan tidak menuntut jika peserta magang tertular Covid - 19 dan tidak berpergian ke luar kota.
  - c. Peserta memiliki asuransi kesehatan (misal : **BPJS Kesehatan**), dan bersedia menyiapkan APD level 1.
  - d. Praktik magang dilaksanakan setiap hari Senin - Sabtu, dalam satu hari maksimal 4 jam praktik.
  - e. Ketentuan biaya :  
Pembayaran dapat dilakukan dengan transfer melalui :  
Bank Permata Tanjung Perak Surabaya  
An : Bagian Diklat PT. PHC  
No. Rek : 854 300 183 005

Mohon bukti transfer dikirim melalui Value Business (0811.3203.5409) atau alamat email [value.business@rsphc.co.id](mailto:value.business@rsphc.co.id)
3. Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

**DIREKSI PT PELINDO HUSADA CITRA**



**ABDUL ROFID FANANY**  
**DIREKTUR UTAMA**



P.J



Jl. Prapat Kurung Selatan No. 1  
Tanjung Perak, Surabaya 60165  
Ph. (031) 3294801-03  
Email. corporate.secretary@rsphc.co.id

Lampiran Surat Persetujuan Magang  
Nomor : Kp.2.07/1 /17/PT.PHC-2022  
Tanggal : 26 Januari 2022

1. Nama Peserta :

NO	NAMA
1	Diah Khrisma Putriana
2	Nanda Laula Lailatul Fauziyah
3	Sayekti Intan Palupi
4	Cindy Mayditania
5	Muhammad Rizky Widodo

2. Biaya Magang :

Keterangan	Biaya	Jumlah Orang Perbulan	Total
Fee Institusi	250.000	5 org	1.250.000
Bimbingan	75.000	5 org	375.000
Penambahan angka 1 diakhir nominal sebagai kode pembayaran			1
<b>Total Biaya</b>			<b>1.625.001</b>

DIREKSI PT PELINDO HUSADA CITRA



**ABDUL ROFID FANANY**  
DIREKTUR UTAMA



R+

*Lampiran 3*

## Data Penunjang Pembuatan Laporan Praktik Kegiatan Magang

## 3.a Job Description SVP Hospital Administration

**JOB DESCRIPTION – PT PELINDO HUSADA CITRA**

PT PELINDO HUSADA CITRA

**SVP OF HOSPITAL ADMINISTRATION**

No. Dok : 2.5.1.1.1

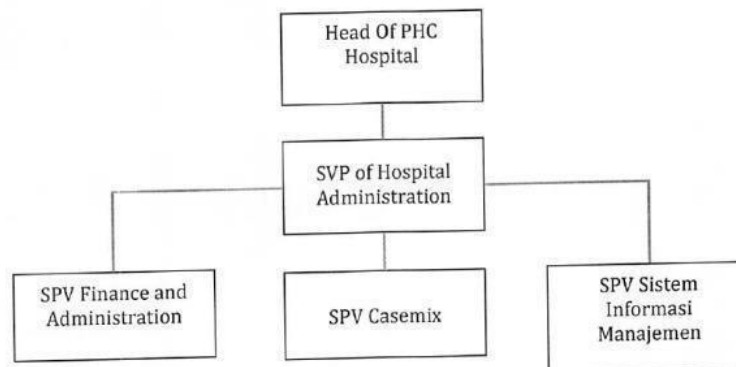
Tgl. Terbit : 1 Februari 20219

Revisi Ke : 00

Halaman : 1 dari 8

**I. IDENTITAS JABATAN**

Nama Jabatan	: SVP of Hospital Administration
Bertanggungjawab Kepada	: Head of PHC Hospital
Divisi	: PHC Hospital
Unit	: Hospital Administration
Bawahan Langsung	: 1. Finance and Administration Supervisor 2. Sistem Informasi Manajemen Supervisor 3. Casemix Supervisor

**II. STRUKTUR ORGANISASI****II. RINGKASAN TANGGUNG JAWAB**

Bertanggung jawab atas pengelolaan keseluruhan administrasi rumah sakit melalui kegiatan perencanaan, pengelolaan, dan pengendalian kegiatan pembiayaan sesuai anggaran mulai dari verifikasi data BPJS, proses *claim* asuransi, proses casemix sampai dengan data administrasi penagihan terkirim ke sistem BPJS maupun Divisi Finance, kesekretariatan data SDM serta sistem informasi manajemen rumah Sakit dalam menunjang kelancaran dan optimalisasi operasional perusahaan secara aman, benar, terarah serta dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan sistem dan tata kelola perusahaan yang berlaku.

*Private & confidential*

*Isi dokumen ini sepenuhnya merupakan rahasia PT Pelindo Husada Citra dan tidak boleh diperbanyak baik sebagian maupun seluruhnya kepada pihak lain tanpa ijin tertulis dari Direksi*

## JOB DESCRIPTION – PT PELINDO HUSADA CITRA



PT PELINDO HUSADA CITRA

SVP OF HOSPITAL ADMINISTRATION

No. Dok : 2.5.1.1.1

Tgl. Terbit : 1 Februari 20219

Revisi Ke : 00

Halaman : 2 dari 8

## IV. TARGET KERJA

1. Pencapaian target kinerja operasional Administration Hospital rumah sakit sesuai target RKAP yang telah ditetapkan
2. Pencapaian indikator mutu dan efektivitas mitigasi risiko Unit Administration Hospital
3. Ketepatan penentuan *coding* diagnosis dan kode inaCBGs guna pengajuan klaim asuransi
4. Tidak ada kesalahan pencatatan arus transaksi keuangan rumah sakit terkait jurnal, faktur dan rincian untuk keperluan penagihan
5. Penyajian data SDM Rumah Sakit akurat dan dapat dipertanggungjawabkan
6. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit berjalan optimal
7. Tidak terjadi *complaint* berulang pada Unit Administration Hospital karena kesalahan pelayanan dari Unit Administration Hospital (*complaint* maksimal 2 kali) setiap periode triwulan
8. Tercapainya pengembangan inovasi Unit Administration Hospital sesuai target setiap periodik
9. Realisasi program kerja Unit Administrasi Hospital sesuai dengan target yang ditetapkan
10. Tingkat kedisiplinan dan tingkat kompetensi bawahan sesuai dengan standar yang ditetapkan

P  
r  
i  
v  
a  
t  
e  
&

## V. URAIAN PEKERJAAN

## A. PERSIAPAN DAN ATAU PERENCANAAN KERJA

1. Mempelajari rencana kerja utama yang telah ditetapkan serta arahan yang diberikan oleh atasan dan action plan yang harus dijalankan
2. Membuat perencanaan dan persiapan kerja yang dibutuhkan demi kelancaran kegiatan di Unit Administration Hospital, antara lain:
  - Rencana kerja unit yang mengacu pada Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP)
  - Standar Prosedur Operasional (SPO) Unit Administration Hospital
  - Program pengembangan bawahan
  - Seluruh dokumen administrasi unit kerja (seperti data pasien, provider asuransi, dll)
3. Memastikan dan menjamin bahwa seluruh sarana dan prasarana kerja di Administration Hospital Division, telah siap tersedia dan layak pakai.
4. Melengkapi diri dengan pengetahuan, ketrampilan dan sikap yang diperlukan dalam menunjang efisiensi dan efektifitas kerja sebagai SVP of Administration Hospital, antara lain:
  - Kedisiplinan
  - *Managerial skill*
  - *Leadership*
  - Pengetahuan akan regulasi yang berlaku sesuai bisnis perusahaan
  - Proses Bisnis Perusahaan

C  
o  
n  
f  
i  
d  
e  
n  
t  
i  
a  
l*Private & confidential*

*Isi dokumen ini sepenuhnya merupakan rahasia PT Pelindo Husada Citra dan tidak boleh diperbanyak baik sebagian maupun seluruhnya kepada pihak lain tanpa ijin tertulis dari Direksi*



## JOB DESCRIPTION – PT PELINDO HUSADA CITRA

No. Dok : 2.5.1.1.1



PT PELINDO HUSADA CITRA

Tgl. Terbit : 1 Februari 20219

Revisi Ke : 00

## SVP OF HOSPITAL ADMINISTRATION

Halaman : 3 dari 8

- Standar Prosedur Operasional (SPO) administrasi keuangan dan pengajuan klaim asuransi
- Pengelolaan administrasi keuangan
- Isu terkini terkait pengelolaan realisasi *clinical pathway* maupun *cost of treatment* bidang layanan kesehatan
- *Budgeting Management*
- Pengetahuan terkait *Lean Management*
- *Complaint Management*

## B. TUGAS KOORDINASI DAN PELAKSANAAN

1. Mengikuti koordinasi rutin secara periodik atau harian, bersama-sama dengan atasan (Head of PHC Hospital) untuk membahas rencana kerja harian, permasalahan, beserta solusinya.
2. Memimpin meeting di bagiannya secara periodik.
3. Mengembangkan bawahan sesuai dengan sasaran perusahaan
4. Membina, memantau dan memastikan bawahan dalam bekerja benar dan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, serta berkembang, antara lain melalui :
  - Hasil pengerjaan sesuai dengan prosedur dan ketentuan
  - Pengetahuan, sikap, dan ketrampilan yang harus dikuasai
  - Pemberitahuan teguran dan arahan
5. Melakukan penyusunan rencana kerja Unit Administration Hospital dengan mengacu pada target yang ditentukan perusahaan
6. Mengusulkan Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP) Unit Administration Hospital sesuai dengan analisa realisasi kegiatan pada periode sebelumnya serta harapan dari perusahaan dan diserahkan pada atasan guna persetujuan
7. Mengontrol dan memastikan pelaksanaan rencana kerja yang telah disusun dijalankan sesuai waktu yang ditentukan
8. Mengontrol penggunaan biaya Unit Administration Hospital sesuai dengan rencana kerja yang telah ditetapkan
9. Mengajukan usulan kebijakan teknis bidang Administration Hospital guna meningkatkan efektivitas kinerja unit
10. Mengevaluasi kesesuaian proses *claim* asuransi kesehatan berdasarkan ketentuan kerjasama yang disepakati
11. Memberikan jawaban konfirmasi kepada *insurance* terkait tindakan dan biaya perawatan pasien sesuai dengan ketentuan kerjasama yang disepakati
12. Melakukan verifikasi terhadap berkas tagihan seperti bukti pendukung administrasi, bukti bacaan pemeriksaan penunjang (hasil bacaan radiologi, laboratorium, dll)
13. Memastikan ketepatan verifikasi *billing* pasien guna meminimalisir kemungkinan adanya keterlambatan pembayaran dari pihak ketiga
14. Memastikan seluruh transaksi keuangan yang dilakukan telah sesuai dengan bukti yang terlampir sehingga dapat dipastikan validitasnya

*Private & confidential*

Isi dokumen ini sepenuhnya merupakan rahasia PT Pelindo Husada Citra dan tidak boleh diperbanyak baik sebagian maupun seluruhnya kepada pihak lain tanpa ijin tertulis dari Direksi

## JOB DESCRIPTION – PT PELINDO HUSADA CITRA



PT PELINDO HUSADA CITRA

## SVP OF HOSPITAL ADMINISTRATION

No. Dok : 2.5.1.1.1

Tgl. Terbit : 1 Februari 20219

Revisi Ke : 00

Halaman : 4 dari 8

15. Melakukan evaluasi terhadap ketepatan laporan pendapatan rumah sakit (seperti jurnal, faktur, rincian) serta administrasi penagihan BPJS sesuai bukti transaksi penanganan pasien yang disusun bawahan untuk kemudian diserahkan kepada Divisi Finance
16. Mengevaluasi proses operasionalisasi *clinical pathway* pada pasien rawat inap guna memastikan kesesuaian honor jasa dokter, pembelian obat, penggunaan alat kesehatan, dll sesuai asuransi kesehatan dan ketentuan perusahaan
17. Melakukan pengendalian atas biaya (*cost of treatment*) atas pelayanan Jaminan Kesehatan/ asuransi pada pasien rawat inap sesuai ketentuan perusahaan
18. Memastikan proses penerjemahan diagnosis maupun prosedur medis (*coding*) yang dilakukan bawahan telah sesuai dengan kaidah *International Statistical Classification of Diseases and Related Problems (ICD-10) untuk diagnosa* dan *International Statistical Classification of Diseases-Clinical Modification (ICD-9-CM) untuk prosedur medis*
19. Memastikan pemenuhan kebutuhan SDM Rumah Sakit dengan berkoordinasi dengan unit HUMAN CAPITAL.
20. Memastikan Data, pelaporan SDM Rumah Sakit valid dan tepat waktu
21. Memastikan Kesekretariatan Rumah Sakit berjalan sesuai dengan Prosedur
22. Memastikan Pengelolaan Sistem Informasi Rumah Sakit sesuai dengan Prosedur
23. Mengevaluasi kegiatan Finance and Administration, Sistem Informasi Manajemen maupun Casemix guna memastikan kesesuaian pekerjaan dengan prosedur yang ditetapkan
24. Melakukan monitoring, evaluasi dan tindak lanjut terhadap keluhan yang muncul karena kesalahan proses pelayanan dari Unit Administration Hospital guna memastikan tidak terjadi lagi kesalahan serupa dikemudian hari
25. Melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas standar pelayanan pada Unit Administration Hospital (termasuk antisipasi potensi risiko yang dapat muncul) guna penentuan *action plan* ke arah yang lebih baik
26. Menyusun Laporan pencapaian indikator mutu Unit Administration Hospital secara berkala berdasarkan hasil evaluasi atas kualitas standar pelayanan
27. Melakukan evaluasi atas rencana kerja pengelolaan manajemen risiko administration hospital berdasarkan ketentuan standar keselamatan pasien (*patient safety*) dan K3 guna memastikan kesesuaian dengan standar yang telah ditetapkan
28. Mengajukan rencana kebutuhan (termasuk usulan rotasi dan kenaikan jabatan) sumber daya manusia meliputi jumlah pegawai, kualifikasi pendidikan, serta kompetensi yang harus dimiliki untuk bekerja di Unit Administration Hospital dengan didasarkan pada ketentuan dan regulasi pemerintah
29. Menyusun Laporan Kinerja Unit Administration Hospital terkait keseluruhan proses kerja yang dilakukan secara periodik
30. Berpartisipasi dalam program K3, Sistem Manajemen Anti Penyuaapan dan Peningkatan mutu Perusahaan
31. Menjalankan sistem operasi kerja secara aman, benar dan sesuai dengan aturan yang berlaku
32. Memastikan dan menjamin bahwa koordinasi dengan bagian terkait telah tersusun dengan baik

*private & confidential*

*Isi dokumen ini sepenuhnya merupakan rahasia PT Pelindo Husada Citra dan tidak boleh diperbanyak baik sebagian maupun seluruhnya kepada pihak lain tanpa ijin tertulis dari Direksi*

**JOB DESCRIPTION – PT PELINDO HUSADA CITRA**

No. Dok : 2.5.1.1.1



PT PELINDO HUSADA CITRA

Tgl. Terbit : 1 Februari 20219

Revisi Ke : 00

**SVP OF HOSPITAL ADMINISTRATION**

Halaman : 5 dari 8

33. Memastikan tercapainya target kerja yang telah ditetapkan serta mengevaluasi tingkat pencapaiannya.
30. Memberikan usulan langkah-langkah perbaikan kearah produktifitas kerja, antara lain upaya peningkatan kinerja di unitnya.
31. Menjaga kebersihan, keamanan dan ketertiban kerja dan lingkungan sekitarnya.
32. Melaksanakan tugas-tugas lain terkait dengan kepentingan perusahaan berdasar perintah dari atasan atau berdasar pertimbangan demi menjamin tercapainya sasaran perusahaan

**C. PELAPORAN**

1. Mempersiapkan laporan pertanggungjawaban kerja untuk diserahkan kepada atasan, antara lain:
  - Rencana Kerja Unit Administration Hospital
  - Laporan Pendapatan Rumah Sakit
  - Laporan Data SDM
  - Laporan Pencapaian Indikator Mutu Unit Administration Hospital
  - Laporan Kinerja Unit Administration Hospital
  - Laporan permasalahan dan evaluasinya
2. Segera menyampaikan kepada atasan jika dijumpai penyimpangan/kondisi yang dapat membahayakan/mengganggu kegiatan di bagiannya beserta usulan solusinya.

**VI. KEWENANGAN**

1. Mengetahui seluruh kondisi operasional Unit Administration Hospital
2. Mengetahui data rekam medis seluruh pasien rumah sakit
3. Menyetujui Laporan Pendapatan yang disusun bawahan untuk diserahkan pada Unit Accounting
4. Mengetahui tarif dokter, formularium obat, penggunaan alat kesehatan, dll untuk masing-masing jenis asuransi
5. Mengetahui batas plavon asuransi yang bekerjasama dengan perusahaan pada masing-masing pasien
6. Mengetahui semua aplikasi di rumah sakit dan mengajukan usulan perbaikan aplikasi
7. Memberikan *reward* dan *punishment* kepada bawahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
8. Mengajukan usulan terkait dengan pengadaan sarana/prasarana di Unit Administration Hospital
9. Mengajukan mekanisme kerja atau sistem yang menunjang produktifitas kerja dibagiannya, ataupun demi menunjang produktifitas dan pencapaian sasaran perusahaan
10. Menandatangani berkas / formulir sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku.

**VII. HUBUNGAN KOORDINASI****1. Seluruh Unit Rumah Sakit**

- Koordinasi terkait penerimaan pembayaran terhadap fasilitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada pasien (baik rawat jalan maupun rawat inap)

*Private & confidential*

*Isi dokumen ini sepenuhnya merupakan rahasia PT Pelindo Husada Citra dan tidak boleh diperbanyak baik sebagian maupun seluruhnya kepada pihak lain tanpa ijin tertulis dari Direksi*

**JOB DESCRIPTION – PT PELINDO HUSADA CITRA**

No. Dok : 2.5.1.1.1



PT PELINDO HUSADA CITRA

Tgl. Terbit : 1 Februari 20219

Revisi Ke : 00

Halaman : 6 dari 8

**SVP OF HOSPITAL ADMINISTRATION**

- Koordinasi terkait data dan Laporan berkaitan dengan SDM
- Koordinasi terkait prmrnuhan SDM Rumah Sakit

**2. Finance Division**

- Koordinasi terkait penyerahan Laporan Pendapatan rumah sakit
- Koordinasi terkait penyerahan administrasi penagihan BPJS pasien

**3. EVP Information Technology**

- Koordinasi terkait pembuatan sistem administrasi yang terintegrasi

**4. EVP Procurement and Logistic**

- Koordinasi terkait realisasi pengadaan sarana dan prasarana Unit Administration Hospital

**5. EVP of General Affair**

- Koordinasi terkait kebutuhan perbaikan dan pemeliharaan Unit Administration Hospital

**6. SVP Customer Care**

- Koordinasi terkait kebutuhan pelayanan pasien secara keseluruhan (seperti pemberian informasi pelayanan, harapan pasien, kesiapan pelayanan, handling complaint, dll)

**7. Risk Quality Management Division**

- Koordinasi terkait *assesment* risiko pada pelaksanaan kerja unit Administration Hospital
- Koordinasi terkait pencapaian indikator mutu pada pelaksanaan kerja unit Administration Hospital
- Koordinasi terkait *risk register* guna pelaksanaan efektivitas mitigasi risiko

**8. Human Capital Division**

- Koordinasi terkait kebutuhan pelatihan dan pengembangan SDM
- Koordinasi terkait pelaksanaan rencana pelatihan dan pengembangan SDM
- Koordinasi terkait dengan penanganan kepersonaliaan (a.l. absensi, ijin, cuti, pengumuman, dll)
- Koordinasi terkait administrasi Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) beserta akomodasinya

**9. Internal Audit Division**

- Koordinasi dalam pemeriksaan dan pemantauan berjalannya sistem dan prosedur yang telah ditetapkan serta tindak lanjutnya sesuai dengan ketentuan

*Private & confidential*

*Isi dokumen ini sepenuhnya merupakan rahasia PT Pelindo Husada Citra dan tidak boleh diperbanyak baik sebagian maupun seluruhnya kepada pihak lain tanpa ijin tertulis dari Direksi*

P  
r  
i  
v  
a  
t  
e  
&  
C  
o  
n  
f  
i  
d  
e  
n  
t  
i  
a  
l

## JOB DESCRIPTION – PT PELINDO HUSADA CITRA

No. Dok : 2.5.1.1.1



PT PELINDO HUSADA CITRA

Tgl. Terbit : 1 Februari 20219

Revisi Ke : 00

SVP OF HOSPITAL ADMINISTRATION

Halaman : 7 dari 8

## VIII. PERSYARATAN MINIMAL JABATAN

Syarat Kepangkatan	Pendidikan & Jenis Kelamin	Keterampilan khusus	Kepribadian & Kondisi Fisik	Pengalaman
.....	Min. S-1 Segala Jurusan, Laki-laki/ perempuan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Managerial and Leadership Skill</i></li> <li>2. <i>Problem solving and decision making</i></li> <li>3. Memiliki sertifikasi <i>Risk Analysis</i></li> <li>4. <i>Communication Skill</i></li> <li>5. Pemahaman terkait administrasi keuangan</li> <li>6. Kemampuan membaca data rekam medis pasien</li> <li>7. Kemampuan manajemen rumah sakit</li> <li>8. Pengelolaan <i>database</i> pasien maupun asuransi</li> <li>9. Paham terkait manajemen akreditasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Integritas</li> <li>2. Informatif</li> <li>3. Cekatan – rajin</li> <li>4. Teliti – detail</li> <li>5. Komunikatif</li> <li>6. Jujur</li> <li>7. Disiplin</li> <li>8. Kreatif dan Inovatif</li> <li>9. Sehat Jasmani dan Rohani</li> </ol>	Memiliki pengalaman sebagai pegawai di perusahaan selama min. 3 tahun, atau sesuai kebutuhan perusahaan



P  
r  
i  
v  
a  
t  
e  
&  
C  
o  
n  
f  
i  
d  
e  
n  
t  
i  
a  
l*Private & confidential*

*Isi dokumen ini sepenuhnya merupakan rahasia PT Pelindo Husada Citra dan tidak boleh diperbanyak baik sebagian maupun seluruhnya kepada pihak lain tanpa ijin tertulis dari Direksi*

## JOB DESCRIPTION – PT PELINDO HUSADA CITRA

No. Dok : 2.5.1.1.1  
 Tgl. Terbit : 1 Februari 2019  
 Revisi Ke : 00  
 Halaman : 8 dari 8

Syarat Kependidikan	Pendidikan & Jenis Kelamin	Keterampilan khusus	Kepribadian & Kondisi Fisik	Pengalaman
		10. Paham administrasi asuransi 11. Paham tentang pengoperasian komputer 12. Kemampuan koordinasi		

Tanda Tangan Atasan	Tanda Tangan Pemegang Jabatan
	
Nama : Dr PUDJI DJANUARTONO	Nama : HERY SETIAWAN NUGROHO
Jabatan : HEAD OF PHC HOSPITAL	Jabatan : SVP of HOSPITAL ADMINISTRATION
Tanggal : 01 FEBRUARI 2019	Tanggal : 01 FEBRUARI 2019

## 3.b Job Description SPV Finance Administration, Hospital Secretary Dan Human Capital

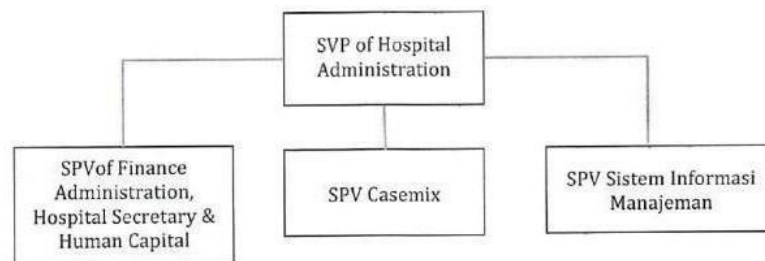
**JOB DESCRIPTION – PT PELINDO HUSADA CITRA**

No. Dok : 2.5.1.1.7  
 Tgl. Terbit : 01 Juni 2021  
 Revisi Ke : 00  
 Halaman : 1 dari 8

**SPV of Finance Administration, Hospital Secretary & Human Capital**

**I. IDENTITAS JABATAN**

Nama Jabatan : SPV of Finance Administration, Hospital Secretary & Human Capital  
 Bertanggungjawab Kepada : SVP of Hospital Administration  
 Divisi : Hospital Administration  
 Unit : Finance Administration, Hospital Secretary & Human Capital  
 Bawahan Langsung : - PIC Assurance & Corporate Claim  
 - PIC of Hospital Secretary & Human Capital  
 - Human Capital Staff  
 - Assurance & Corporate Claim Staff

**II. STRUKTUR ORGANISASI****III. RINGKASAN TANGGUNG JAWAB**

Bertanggung jawab atas pengelolaan keseluruhan administrasi rumah sakit melalui kegiatan perencanaan, pengelolaan, dan pengendalian kegiatan pembiayaan sesuai anggaran mulai dari verifikasi data *claim* asuransi, proses *claim* asuransi, sampai dengan data administrasi penagihan terkirim Divisi Finance, pemenuhan SDM, laporan berkaitan dengan SDM Rumah Sakit serta kesekretariatan rumah sakit dalam menunjang kelancaran dan optimalisasi operasional perusahaan secara aman, benar, terarah serta dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan sistem dan tata kelola perusahaan yang berlaku.

*Private & confidential*

*Isi dokumen ini sepenuhnya merupakan rahasia PT Pelindo Husada Citra dan tidak boleh diperbanyak baik sebagian maupun seluruhnya kepada pihak lain tanpa ijin tertulis dari Direksi*

**JOB DESCRIPTION – PT PELINDO HUSADA CITRA**

No. Dok : 2.5.1.1.7  
 Tgl. Terbit : 01 Juni 2021  
 Revisi Ke : 00  
 Halaman : 2 dari 8

SPV of Finance Administration, Hospital Secretary &  
 Human Capital

**IV. TARGET KERJA**

1. Pencapaian target kinerja operasional Unit Finance and Administration Hospital rumah sakit sesuai target RKAP yang telah ditetapkan
2. Pencapaian indikator mutu dan efektivitas mitigasi risiko Unit Finance and Administration
3. Ketepatan penentuan *coding* diagnosis guna pengajuan klaim asuransi
4. Tidak ada kesalahan pencatatan arus transaksi keuangan rumah sakit terkait jurnal, faktur dan rincian untuk keperluan penagihan
5. Tidak ada keterlambatan dalam pengelolaan Kesekretariatan Rumah Sakit
6. Ketersediaan SDM di Rumah Sakit
7. Data dan Laporan SDM Rumah Sakit valid dan tepat waktu
8. Tidak terjadi *complaint* berulang pada Unit Finance and Administration karena kesalahan pelayanan dari Finance and Administration (*complaint* maksimal 2 kali) setiap periode triwulan
9. Tercapainya pengembangan inovasi Unit Finance and Administration sesuai target setiap periodik
10. Realisasi program kerja Unit Finance and Administration sesuai dengan target yang ditetapkan
11. Tingkat kedisiplinan dan tingkat kompetensi bawahan sesuai dengan standar yang ditetapkan

**V. URAIAN PEKERJAAN****A. PERSIAPAN DAN ATAU PERENCANAAN KERJA**

1. Mempelajari rencana kerja utama yang telah ditetapkan serta arahan yang diberikan oleh atasan dan action plan yang harus dijalankan
2. Membuat perencanaan dan persiapan kerja yang dibutuhkan demi kelancaran kegiatan di Unit Unit Finance and Administration, antara lain:
  - Rencana kerja unit yang mengacu pada Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP)
  - Standar Prosedur Operasional (SPO) Unit Finance and Administration
  - Program pengembangan bawahan
  - Seluruh dokumen administrasi unit kerja (seperti data pasien, provider asuransi, dll)
3. Memastikan dan menjamin bahwa seluruh sarana dan prasarana kerja di unit Finance and Administration, telah siap tersedia dan layak pakai.
4. Melengkapi diri dengan pengetahuan, ketrampilan dan sikap yang diperlukan dalam menunjang efisiensi dan efektifitas kerja sebagai SPV Finance and Administration, antara lain:
  - Kedisiplinan
  - *Managerial skill*
  - *Leadership*
  - Pengetahuan akan regulasi yang berlaku sesuai bisnis perusahaan
  - Proses Bisnis Perusahaan

*Private & confidential*

*Isi dokumen ini sepenuhnya merupakan rahasia PT Pelindo Husada Citra dan tidak boleh diperbanyak baik sebagian maupun seluruhnya kepada pihak lain tanpa ijin tertulis dari Direksi*



## JOB DESCRIPTION – PT PELINDO HUSADA CITRA

No. Dok : 2.5.1.1.7  
 Tgl. Terbit : 01 Juni 2021  
 Revisi Ke : 00  
 Halaman : 3 dari 8

## SPV of Finance Administration, Hospital Secretary &amp; Human Capital

- Standar Prosedur Operasional (SPO) administrasi keuangan dan pengajuan klaim asuransi
- Isu terkini terkait pengelolaan realisasi *clinical pathway* maupun *cost of treatment* bidang layanan kesehatan
- *Budgeting Management*
- Pengetahuan terkait *Lean Management*
- *Complaint Management*

## B. TUGAS KOORDINASI DAN PELAKSANAAN

1. Mengikuti koordinasi rutin secara periodik atau harian, bersama-sama dengan atasan ( SVP of Administration) Hospita untuk membahas rencana kerja harian, permasalahan, beserta solusinya.
2. Memimpin meeting di bagiannya secara periodik.
3. Mengembangkan bawahan sesuai dengan sasaran perusahaan
4. Membina, memantau dan memastikan bawahan dalam bekerja benar dan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, serta berkembang, antara lain melalui :
  - Hasil pengerjaan sesuai dengan prosedur dan ketentuan
  - Pengetahuan, sikap, dan ketrampilan yang harus dikuasai
  - Pemberitahuan teguran dan arahan
5. Melakukan penyusunan rencana kerja Unit Finance and Administration dengan mengacu pada target yang ditentukan perusahaan
6. Mengusulkan Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP) Unit Finance and Administration sesuai dengan analisa realisasi kegiatan pada periode sebelumnya serta harapan dari perusahaan dan diserahkan pada atasan guna persetujuan
7. Mengontrol dan memastikan pelaksanaan rencana kerja yang telah disusun dijalankan sesuai waktu yang ditentukan
8. Mengontrol penggunaan biaya Unit Finance and Administration sesuai dengan rencana kerja yang telah ditetapkan
9. Mengajukan usulan kebijakan teknis bidang Finance and Administrationl guna meningkatkan efektivitas kinerja unit
10. Berpartisipasi dalam program K3, Sistem Manajemen Anti Penyuapan dan Peningkatan mutu Perusahaan
11. Memastikan kesesuaian proses *claim* asuransi kesehatan berdasarkan ketentuan kerjasama yang disepakati
12. Melakukan konfirmasi kepada *insurance* terkait tindakan dan biaya perawatan pasien sesuai dengan ketentuan kerjasama yang disepakati
13. Melakukan verifikasi terhadap berkas tagihan seperti bukti pendukung administrasi, bukti bacaan pemeriksaan penunjang (hasil bacaan radiologi, laboratorium, dll)
14. Melakukan verifikasi *billing* pasien guna meminimalisir kemungkinan adanya keterlambatan pembayaran dari pihak ketiga
15. Memastikan seluruh transaksi keuangan yang dilakukan telah sesuai dengan bukti yang terlampir sehingga dapat dipastikan validitasnya

*Private & confidential*

*Isi dokumen ini sepenuhnya merupakan rahasia PT Pelindo Husada Citra dan tidak boleh diperbanyak baik sebagian maupun seluruhnya kepada pihak lain tanpa ijin tertulis dari Direksi*

## JOB DESCRIPTION – PT PELINDO HUSADA CITRA

No. Dok : 2.5.1.1.7  
 Tgl. Terbit : 01 Juni 2021  
 Revisi Ke : 00  
 Halaman : 4 dari 8

## SPV of Finance Administration, Hospital Secretary &amp; Human Capital

15. Melakukan evaluasi terhadap ketepatan laporan pendapatan rumah sakit (seperti jurnal, faktur, rincian) serta administrasi penagihan klaim Asuransi dan Perusahaan sesuai bukti transaksi penanganan pasien yang disusun bawahan untuk kemudian diserahkan kepada Divisi Finance
16. Melakukan Pengelolaan Kesekretariatan Rumah Sakit berjalan sesuai SPO yang ditetapkan
17. Melakukan penyajian Data dan Laporan berkaitan dengan SDM valid dan tepat waktu
18. Melakukan pengelolaan semua kebutuhan SDM Rumah Sakit dengan berkoordinasi dengan unit Human Capital.
19. Mengevaluasi kegiatan Unit Finance and Administration guna memastikan kesesuaian pekerjaan dengan prosedur yang ditetapkan
20. Melakukan monitoring, evaluasi dan tindak lanjut terhadap keluhan yang muncul karena kesalahan proses pelayanan dari Unit Finance and Administration guna memastikan tidak terjadi lagi kesalahan serupa dikemudian hari
21. Melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas standar pelayanan pada Unit Finance and Administration (termasuk antisipasi potensi risiko yang dapat muncul) guna penentuan *action plan* ke arah yang lebih baik
22. Menyusun Laporan pencapaian indikator mutu Unit Finance and Administration secara berkala berdasarkan hasil evaluasi atas kualitas standar pelayanan
23. Melakukan evaluasi atas rencana kerja pengelolaan manajemen risiko administration hospital berdasarkan ketentuan standar keselamatan pasien (*patient safety*) dan K3 guna memastikan kesesuaian dengan standar yang telah ditetapkan
24. Mengajukan rencana kebutuhan (termasuk usulan rotasi dan kenaikan jabatan) sumber daya manusia meliputi jumlah pegawai, kualifikasi pendidikan, serta kompetensi yang harus dimiliki untuk bekerja di Unit Finance and Administration dengan didasarkan pada ketentuan dan regulasi pemerintah
25. Menyusun Laporan Unit Finance and Administration terkait keseluruhan proses kerja yang dilakukan secara periodik
26. Menjalankan sistem operasi kerja secara aman, benar dan sesuai dengan aturan yang berlaku
27. Memastikan dan menjamin bahwa koordinasi dengan bagian terkait telah tersusun dengan baik
28. Memastikan tercapainya target kerja yang telah ditetapkan serta mengevaluasi tingkat pencapaiannya.
30. Memberikan usulan langkah-langkah perbaikan kearah produktifitas kerja, antara lain upaya peningkatan kinerja di unitnya.
31. Menjaga kebersihan, keamanan dan ketertiban kerja dan lingkungan sekitarnya.
32. Melaksanakan tugas-tugas lain terkait dengan kepentingan perusahaan berdasar perintah dari atasan atau berdasar pertimbangan demi menjamin tercapainya sasaran perusahaan

P  
r  
i  
v  
a  
t  
e  
&  
C  
o  
n  
f  
i  
d  
e  
n  
t  
i  
a  
l

*Private & confidential*

*Isi dokumen ini sepenuhnya merupakan rahasia PT Pelindo Husada Citra dan tidak boleh diperbanyak baik sebagian maupun seluruhnya kepada pihak lain tanpa ijin tertulis dari Direksi*

**JOB DESCRIPTION – PT PELINDO HUSADA CITRA**

No. Dok : 2.5.1.1.7  
 Tgl. Terbit : 01 Juni 2021  
 Revisi Ke : 00  
 Halaman : 5 dari 8

**SPV of Finance Administration, Hospital Secretary & Human Capital**

**C. PELAPORAN**

1. Mempersiapkan laporan pertanggungjawaban kerja untuk diserahkan kepada atasan, antara lain:
  - Rencana Kerja Unit
  - Laporan Pendapatan dari kalim asuransi Rumah Sakit
  - Laporan Data SDM
  - Laporan Pencapaian Indikator Mutu Unit Finance and Administration
  - Laporan Kinerja Unit Finance and Administration
  - Laporan permasalahan dan evaluasinya
2. Segera menyampaikan kepada atasan jika dijumpai penyimpangan/kondisi yang dapat membahayakan/mengganggu kegiatan di bagiannya beserta usulan solusinya.

**VI. KEWENANGAN**

1. Mengetahui seluruh kondisi operasional Unit Finance and Administration
2. Mengetahui data rekam medis seluruh pasien asuransi rumah sakit
3. Menyetujui Laporan Pendapatan yang disusun bawahan untuk diserahkan pada Unit Accounting
4. Mengetahui tarif dokter, formularium obat, penggunaan alat kesehatan, dll untuk masing-masing jenis asuransi
5. Mengetahui batas plavon asuransi yang bekerjasama dengan perusahaan pada masing-masing pasien
6. Mengetahui Data SDM Rumah Sakit
7. Mengetahui semua surat masuk dan keluar di Rumah Sakit
8. Memberikan *reward* dan *punishment* kepada bawahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
9. Mengajukan usulan terkait dengan pengadaan sarana/prasarana di Unit Finance and Administration
10. Mengajukan mekanisme kerja atau sistem yang menunjang produktifitas kerja dibagiannya, ataupun demi menunjang produktifitas dan pencapaian sasaran perusahaan
11. Menandatangani berkas / formulir sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku.

**VII. HUBUNGAN KOORDINASI****1. Seluruh Unit Rumah Sakit**

- Koordinasi terkait penerimaan pembayaran terhadap fasilitas pelayanan kesehatan pasien asuransi yang telah diberikan kepada pasien (baik rawat jalan maupun rawat inap)
- Koordinasi terkait data dan Laporan berkaitan dengan SDM
- Koordinasi terkait pemenuhan SDM Rumah Sakit.

*Private & confidential*

*Isi dokumen ini sepenuhnya merupakan rahasia PT Pelindo Husada Citra dan tidak boleh diperbanyak baik sebagian maupun seluruhnya kepada pihak lain tanpa ijin tertulis dari Direksi*

**JOB DESCRIPTION – PT PELINDO HUSADA CITRA**

No. Dok : 2.5.1.1.7  
 Tgl. Terbit : 01 Juni 2021  
 Revisi Ke : 00  
 Halaman : 6 dari 8

**SPV of Finance Administration, Hospital Secretary & Human Capital**

**2. Finance Division**

- Koordinasi terkait penyerahan Laporan Pendapatan rumah sakit
- Koordinasi terkait penyerahan administrasi penagihan BPJS pasien

**3. EVP Information Technology**

- Koordinasi terkait pembuatan sistem administrasi yang terintegrasi

**4. EVP Procurement and Logistic**

- Koordinasi terkait realisasi pengadaan sarana dan prasarana Unit Administration Hospital

**5. EVP of General Affair**

- Koordinasi terkait kebutuhan perbaikan dan pemeliharaan Unit Administration Hospital

**6. SVP Customer Care**

- Koordinasi terkait kebutuhan pelayanan pasien secara keseluruhan (seperti pemberian informasi pelayanan, harapan pasien, kesiapan pelayanan, handling complaint, dll)

**7. Risk Quality Management Division**

- Koordinasi terkait *assesment* risiko pada pelaksanaan kerja unit Administration Hospital
- Koordinasi terkait pencapaian indikator mutu pada pelaksanaan kerja unit Administration Hospital
- Koordinasi terkait *risk register* guna pelaksanaan efektivitas mitigasi risiko

**8. Human Capital Division**

- Koordinasi terkait kebutuhan pelatihan dan pengembangan SDM
- Koordinasi terkait kebutuhan SDM Rumah Sakit
- Koordinasi terkait Data dan Laporan SDM Rumah Sakit
- Koordinasi terkait pelaksanaan rencana pelatihan dan pengembangan SDM
- Koordinasi terkait dengan penanganan kepersonaliaan (a.l. absensi, ijin, cuti, pengumuman, dll)
- Koordinasi terkait administrasi Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) beserta akomodasinya

**9. Internal Audit Division**

- Koordinasi dalam pemeriksaan dan pemantauan berjalannya sistem dan prosedur yang telah ditetapkan serta tindak lanjutnya sesuai dengan ketentuan

*Private & confidential*

*Isi dokumen ini sepenuhnya merupakan rahasia PT Pelindo Husada Citra dan tidak boleh diperbanyak baik sebagian maupun seluruhnya kepada pihak lain tanpa ijin tertulis dari Direksi*

## JOB DESCRIPTION – PT PELINDO HUSADA CITRA

No. Dok : 2.5.1.1.7

Tgl. Terbit : 01 Juni 2021

Revisi Ke : 00

Halaman : 7 dari 8

SPV of Finance Administration, Hospital Secretary &amp; Human Capital

## VIII. PERSYARATAN MINIMAL JABATAN

Syarat Kepangkatan	Pendidikan & Jenis Kelamin	Keterampilan khusus	Kepribadian & Kondisi Fisik	Pengalaman
.....	Min. S-1 Segala Jurusan, Laki-laki/ perempuan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Managerial and Leadership Skill</i></li> <li>2. <i>Problem solving and decision making</i></li> <li>3. Memiliki sertifikasi <i>Risk Analysis</i></li> <li>4. <i>Communication Skill</i></li> <li>5. Pemahaman terkait administrasi keuangan</li> <li>6. Kemampuan membaca diagnosa rekam medis pasien</li> <li>7. Kemampuan manajemen rumah sakit</li> <li>8. Pengelolaan <i>database</i> pasien maupun asuransi</li> <li>9. Paham terkait manajemen akreditasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Integritas</li> <li>2. Informatif</li> <li>3. Cekatan – rajin</li> <li>4. Teliti – detail</li> <li>5. Komunikatif</li> <li>6. Jujur</li> <li>7. Disiplin</li> <li>8. Kreatif dan Inovatif</li> <li>9. Sehat Jasmani dan Rohani</li> </ol>	Memiliki pengalaman sebagai pegawai di perusahaan selama min. 3 tahun, atau sesuai kebutuhan perusahaan

p  
r  
i  
v  
a  
t  
e  
&  
C  
o  
n  
f  
i  
d  
e  
n  
t  
i  
a  
l*Private & confidential*

*Isi dokumen ini sepenuhnya merupakan rahasia PT Pelindo Husada Citra dan tidak boleh diperbanyak baik sebagian maupun seluruhnya kepada pihak lain tanpa ijin tertulis dari Direksi*

**JOB DESCRIPTION – PT PELINDO HUSADA CITRA**

No. Dok : 2.5.1.1.7

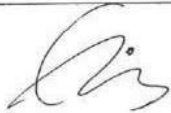
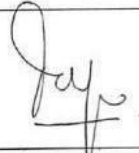
Tgl. Terbit : 01 Juni 2021

Revisi Ke : 00

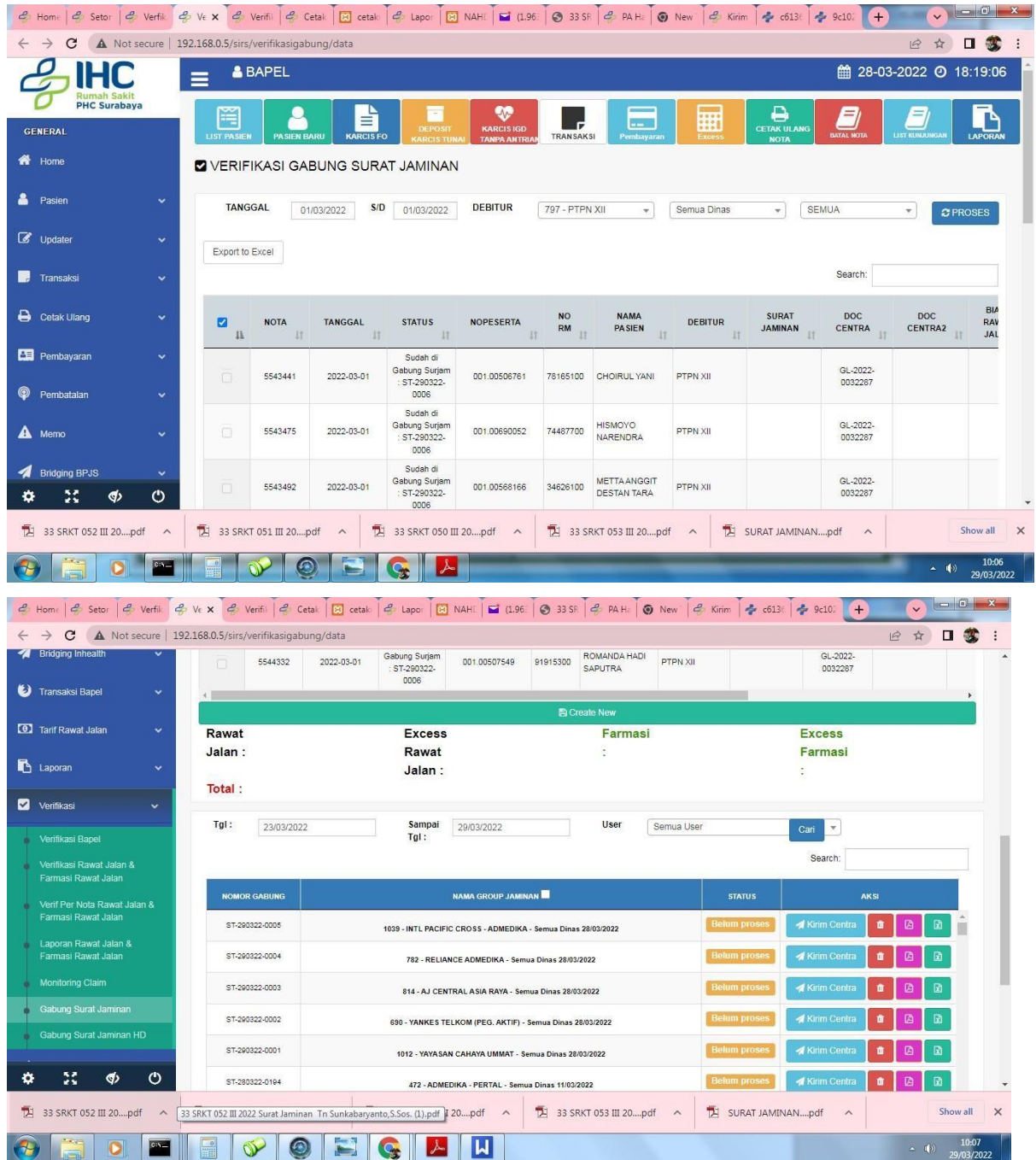
Halaman : 8 dari 8

SPV of Finance Administration, Hospital Secretary &  
Human Capital

Syarat Kepangkatan	Pendidikan & Jenis Kelamin	Keterampilan khusus	Kepribadian & Kondisi Fisik	Pengalaman
		10. Paham administrasi asuransi 11. Paham tentang pengoperasian komputer 12. Kemampuan koordinasi		

Tanda Tangan Atasan	Tanda Tangan Pemegang Jabatan
	
Nama : Hery Setiawan Nugroho	Nama : Deasy Nur Wulandari
Jabatan : Senior Vice President of Hospital Administration	Jabatan : SPV of Finance Administration, Hospital Secretary & Human Capital
Tanggal : 01 Juni 2021	Tanggal : 01 Juni 2021

3.c Tampilan aplikasi SIRS Rawat Jalan



Lampiran 4

4.a Absensi Praktik Kegiatan Magang Mahasiswa



Magang\_Kegiatan Harian

Institusi : UNIVERSITAS AIRLANGGA

Periode : 2 Februari - 7 Maret 2022

Unit Magang : Finance Administration, Hospital Secretary & Human Capital

4/1/SDP/06.1/7/PT.PHC-2015.Rev00

Tanggal	Waktu	Kode Kegiatan	Topik	Peserta Magang		Tanda Tangan	
				Nama	TTD	Penanggungjawab	Pembimbing
2-02-2022	08.00-12.00	A	verifikasi billing PCR 30/01/2022	Cindy Mayditanita			
3-02-2022	08.00-12.00	A	verifikasi billing ranap Rismon hotel	Cindy Mayditanita			
4-02-2022	08.00-12.00	A	verifikasi billing PCR	Cindy Mayditanita			
7-02-2022	08.00-12.00	A	verifikasi billing PCR 3-9 Februari 2022	Cindy Mayditanita			
8-02-2022	08.00-12.00	A	Verifikasi: Dbitur Medis & billing PCR	Cindy Mayditanita			
9-02-2022	08.00-12.00	A	Verifikasi BPJS ketenagakerjaan	Cindy Mayditanita			
10-02-2022	08.00-12.00	A	verifikasi billing ranap	Cindy Mayditanita			
11-02-2022	08.00-12.00	A	verifikasi billing PCR	Cindy Mayditanita			
18-02-2022	08.00-12.00	A	Verifikasi billing PCR 1-9 Maret 2022	Cindy Mayditanita			
21-02-2022	08.00-12.00	A	Verifikasi billing PCR 5-7 Maret 2022	Cindy Mayditanita			
22-02-2022	08.00-12.00	A	Verifikasi billing PCR 16-20 Maret 2022 dan Dbitur medis	Cindy Mayditanita			
			Owler & Pelindo III 15-03-2022				
23-03-2022	08.00-12.00	A	Verifikasi billing PCR 13,15,18,22/3/2022	Cindy Mayditanita			
24-03-2022	08.00-12.00	A	Verifikasi billing ketenagakerjaan periode maret 2022	Cindy Mayditanita			
15-03-2022	08.00-12.00	A	Verifikasi billing PCR 23/3/2022 & Dbitur Medis 22-23/3/2022	Cindy Mayditanita			
28-03-2022	08.00-12.00	A, E	Verifikasi billing BPJS TK & Supervisi	Cindy Mayditanita			
29-03-2022	08.00-12.00	A	Verifikasi billing PCR 27,28/3/2022	Cindy Mayditanita			
30-03-2022	08.00-12.00	A	Verifikasi billing Dbitur Owler - Medis 29/03/2022	Cindy Mayditanita			

Keterangan =  
 Indas Magang = A  
 Jaga = B  
 Bimbingan = C  
 Supervisi Peng. SDM = D  
 Supervisi Pembimbing = E  
 PKRS = F  
 Presentasi Hasil = G  
 Revisi Laporan = H

Pembimbing Magang  
  
 Deany Nur Wulandari



*Lampiran 5*

## Dokumentasi Kegiatan Magang

## 5.a Kegiatan Orientasi Magang di RS PHC Surabaya



## 5.b Kegiatan Proses Magang (verifikasi berkas)



### 5.c Kegiatan Supervisi Magang



### 5.d Kegiatan Bimbingan Magang Bersama Dosen Pembimbing

