IMPLEMENTASI *FEE SERVICE APPLICATION* PADA TENAGA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

Nurhasanah

*Program Studi Administrasi Rumah Sakit,
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam Samarinda*

Email : nurhasanahmars@gmail.com

Dikirim : 2 November 2022
Diterima : 25 November 2022
Diterbitkan : 7 Desember 2022

ABSTRACT

Fee Service Application was an application designed to calculate service fees for medical professionals in hospitals. This application was a development aimed at facilitating service providers in recording, analyzing, and summarizing the services provided by doctors in the hospital. Service fees are one of the components of the hospital service tariff, representing the compensation received by service providers for the services rendered to patients in the context of medical care, medical support services, and/or other services. It has been proven that service provision significantly influences performance and job satisfaction. Therefore, effective, and efficient management of service provision will impact the hospital's productivity in delivering healthcare services to patients. This activity took place over 3 days with 10 administrative staff in Samarinda City hospitals. The application proved to significantly provide a quicker summary of service fees compared to the conventional method in the hospital.

Keywords: *Fee Service, Hospital, Administration.*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang padat modal, padat karya dan padat teknologi yang membutuhkan pengelolaan komprehensif dan berkelanjutan demi mewujudkan visi dan misi rumah sakit. Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aspek yang sangat penting dan berpengaruh dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Investasi SDM merupakan kunci utama keberlangsungan dan kemajuan organisasi. Oleh karena itu, fungsi-fungsi dalam pengelolaan SDM harus dilaksanakan secara optimal sehingga kebutuhan rumah sakit dapat tercapai (1,2).

SDM rumah sakit yang berperan besar dalam pemberian pelayanan kesehatan adalah staf medik fungsional (SMF) yang meliputi dokter umum, dokter spesialis, dan

perawat yang memiliki peranan penting dalam menentukan arah kualitas pelayanan kesehatan. Para dokter dan perawat berhak mendapatkan penghasilan atas pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada pasien. Imbalan yang diterima oleh pelaksana pelayanan atas jasa yang diberikan kepada pasien dalam rangka pelayanan medis, pelayanan penunjang medis dan atau pelayanan lainnya disebut jasa pelayanan (3,4).

Pemberian jasa pelayanan terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja. Penelitian menyatakan bahwa sistem pembagian jasa pelayanan berdampak pada kinerja pegawai di rumah sakit. Menurut Mahendra (2015) bahwa pembagian jasa pelayanan pada perawat memberikan dampak kepada kinerja perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Remunerasi yang similar dengan jasa pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (5,6,7).

Berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilakukan, diperoleh bahwa hingga saat ini petugas administrasi jasa pelayanan masih menggunakan metode konvensional yaitu aplikasi microsoft excel dalam menghitung jasa pelayanan dokter di rumah sakit. Perhitungan dengan metode ini memiliki kemungkinan terjadinya kesalahan berupa split data baik nama tindakan, nama dokter, nama unit ataupun nominal jasa pelayanan. Selain itu, berdasarkan hasil observasi, penggunaan metode ini memerlukan ketelitian penuh, konsentrasi yang tinggi dan waktu yang panjang oleh petugas administrasi agar tidak terjadi kesalahan dan data dapat direkapitulasi/disummary pada waktu yang tepat yaitu tiap akhir bulan agar distribusi jasa pelayanan kepada dokter dapat dilakukan dengan tepat waktu. Ketidaktepatan waktu pendistribusian jasa pelayanan akan menyebabkan komplain yang banyak dari dokter yang dapat menyebabkan penurunan kepuasan kerja oleh dokter. Dokter merupakan tenaga kerja utama yang dimiliki oleh rumah sakit sehingga kepuasan kerjanya harus terus dijaga dengan baik untuk memperoleh kinerja yang optimal bagi rumah sakit.

Fee Service Application merupakan aplikasi yang didesain untuk menghitung jasa pelayanan bagi tenaga medis di rumah sakit. Fee Service-App diharapkan mampu menjadi alat utama yang tepat, cepat, mudah, dan valid yang akan digunakan oleh petugas administrasi dalam menghitung dan membuat merekapitulasi nominal jasa pelayanan baik tenaga medis maupun non medis di rumah sakit. Fee Service-App mendukung terwujudnya transformasi digital dan digital economy di rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan yang harus terus tumbuh dan berkembang demi mewujudkan kemandirian kesehatan.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan yang dilakukan berupa pelatihan dan pendampingan penggunaan aplikasi *Fee Service Application* kepada para petugas administrasi rumah sakit di Kota Samarinda. Pelaksanaan kegiatan di STIKES Mutiara Mahakam Samarinda pada bulan Agustus 2022. Jumlah peserta yang hadir sebanyak 10 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil analisis durasi input data keuangan pada *Fee Service-App* dan aplikasi tabel konvensional yang selama ini digunakan oleh petugas administrasi (konvensional) tertuang pada tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1. Perbedaan Tingkat Durasi Input Data Jasa Pelayanan

Tingkat Durasi Input	Fee Service-App	Aplikasi Tabel	p-value
Cepat	173 (95%)	22 (12%)	0.000
Sedang	8 (4%)	143 (78%)	
Lambat	2 (1%)	18 (10%)	

Berdasarkan tabel 1 diperoleh bahwa durasi input data jasa pelayanan menggunakan *Fee Service-App* mayoritas memiliki tingkat durasi cepat sebanyak 95% dan durasi lambat sebanyak 1%. Durasi input jasa pelayanan menggunakan aplikasi tabel konvensional mayoritas memiliki tingkat durasi sedang sebanyak 78% dan sebanyak 10% memiliki tingkat durasi input lambat.

Setiap tanggal tutup buku yang ditentukan oleh bagian keuangan rumah sakit, petugas administrasi melakukan penarikan/summary jasa pelayanan pada setiap dokter yang memberikan layanan kesehatan kepada pasien. Adapun perbandingan kecepatan *summary* jasa pelayanan menggunakan *Fee Service-App* dengan Konvensional (aplikasi tabel) tertulis pada tabel 2.

Tabel 2. Perbedaan Kecepatan Summary Jasa Pelayanan

Tingkat Kecepatan Summary	Fee Service-App	Aplikasi Tabel	p-value
Cepat	180 (99%)	4 (2%)	0.000
Sedang	2 (1%)	11 (6%)	
Lambat	0 (0%)	168 (92%)	

Berdasarkan tabel 2 diperoleh bahwa kecepatan summary jasa pelayanan menggunakan Fee Service-App mayoritas memiliki tingkat kecepatan cepat sebanyak 95% dan durasi lambat sebanyak 1%. Durasi input jasa pelayanan menggunakan aplikasi tabel konvensional mayoritas memiliki tingkat durasi sedang sebanyak 78% dan sebanyak 10% memiliki tingkat durasi input lambat. Waktu merupakan sumber daya yang pasti namun dengan mudah dapat berlalu tanpa kembali untuk digunakan pada kesempatan berikutnya. Manajemen waktu merupakan keterampilan seseorang untuk menggunakan waktu agar aktivitas yang dikerjakan menjadi lebih efektif dan efisien (8). Manajemen waktu membutuhkan kemampuan, alat dan teknik yang jitu untuk menyelesaikan tugas dengan jangka waktu yang telah ditentukan (9). Penelitian oleh Halim (2019) menunjukkan bahwa manajemen waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (10). Penelitian lain oleh Adebisi (2013), menyatakan bahwa adanya hubungan signifikan dan positif antara praktik manajemen waktu dan kinerja (11-13). Muliati (2021) menyatakan bahwa manajemen waktu berpengaruh secara positif terhadap kinerja (14).

Tabel 3. Perbedaan Mean Kecepatan Summary Jasa Pelayanan menggunakan Fee Service-App dengan Aplikasi Tabel

Aplikasi	Mean	SD	p-value
Fee Service-App	6,4	2.2	0,000
Aplikasi Tabel	744	2.9	

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 3 diatas menunjukkan bahwa rata-rata kecepatan summary menggunakan Fee Service-App adalah 6,4 detik per summary sedangkan rata-rata kecepatan untuk aplikasi tabel adalah 744 detik. Hal ini berarti summary Fee Service-App lebih cepat dibandingkan summary aplikasi tabel. Nilai p-value sebesar 0.000 yang mengindikasikan bahwa adanya perbedaan kecepatan summary yang signifikan antara Fee Service-App dengan aplikasi tabel. Data tersebut menunjukkan bahwa Fee-Service-App lebih efektif daripada aplikasi tabel dalam menarik summary jasa pelayanan untuk dokter.

Jasa pelayanan di rumah sakit merupakan salah satu elemen remunerasi yang menjadi salah satu faktor yang menentukan kinerja tenaga medis. Menurut Permatasari (2021), ada pengaruh yang signifikan antara insentif dengan kinerja. Namun penelitian

Mazura (2012) menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang positif antara variabel insentif dengan kinerja (15,16).

SIMPULAN

Kesimpulan kegiatan ini yaitu bahwa Fee Service-App lebih cepat memberikan summary jasa pelayanan dibandingkan dengan cara konvensional di rumah sakit. Peserta telah mampu menggunakan Fee Service-App sehingga memudahkan dalam penarikan data informasi jasa pelayanan setiap bulannya di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

1. Husaini A. Peranan manajemen sumber daya manusia dalam organisasi. *Jurnal Warta*. 2017;51:1-11
2. Nuryanta N. Pengelolaan sumber daya manusia (tinjauan aspek rekrutmen dan seleksi). *Jurnal Pendidikan Islam*. 2008;1(1):55-69
3. Soetisna TW, Ayuningtyas D, Misnaniarti. Penerapan sistem remunerasi dan kinerja pelayanan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*. 2015;10(1):17-23. <http://dx.doi.org/10.21109/kesmas.v10i1.811>
4. Permenkes Nomor 12 Tahun 2013 tentang Pola Tarif Badan Layanan Umum Rumah Sakit di Lingkungan Kementerian Kesehatan.
5. Lestari, E. (2013). Pengaruh keadilan kompensasi terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah (Tesis yang tidak dipublikasikan). Fakultas Kesehatan Masyarakat UMY, Yogyakarta. Diakses dari <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/16626>
6. Mahendra, T. A. (2015). Pengaruh kompensasi, work engagement, psychological wellbeing terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Dr. Soebandi Jember (Skripsi, Fakultas Kedokteran Universitas Jember). Diakses dari <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/62404>
7. Teja, SGBH. Pengaruh remunerasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada kantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai surakarta). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. 2017;19(2):109-18.
8. Agustamania, EDR. (2017). Tingkat kemampuan mengelola waktu mahasiswa (studi deskriptif pada mahasiswa yang terlibat dalam organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Sanata Dharma Tahun Ajaran 2016/2017. Program Studi Bimbingan dan Konseling Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
9. Gea, AA. (2014). Time Management: Menggunakan waktu secara efektif dan efisien. *Humaniora*, 5(2), 777-785.
10. Halim MR., Junaidin. (2019). PENGARUH PENERAPAN MANAJEMEN WAKTU TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAERAH KABUPATEN PANGKEP. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 2(2), 182 – 187.
11. Adebisi, J. F. (2013). Time management practices and its effect on business performance. *Canadian Social Science*, 9(1). Canadian Research & Development Center of Sciences and Cultures, Montreal, Canada.

12. Mamahit, CEJ. (2019). Analisis pengaruh manajemen waktu dan motivasi mengajar terhadap kinerja dosen. *Manajerial*:18(1), 1-13.
13. Forrel, Maggie. (2017). Time Management. *Journal of Library Administration*, Vol. 57 – Issue 2, 215.
14. Muliati, L., Budi, A. (2021). Pengaruh manajemen waktu, keselamatan kerja, dan kesehatan kerja terhadap kinerja karyawan PT PLN Area Cikokol Divisi Konstruksi (Studi Kasus pada Karyawan PT PLN Area Cikokol Divisi Konstruksi). *Dynamic Management Journal*, 5(1), 38-52.
15. Permatasari, NI. Nurbaeti. Ahri, RA. (2021). Pengaruh remunerasi terhadap kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Labuang Baji Kota Makassar. *Window of Public Health*;1(5):493-501.
16. Mazura. Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Studi Kasus pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Bengkalis. Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bengkalis; 2012.