

LAPORAN TUGAS AKHIR
SISTEM PEMROSESAN TRANSAKSI PASIEN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT PANTI WALUYO SURAKARTA



Disusun Oleh:
RHOMA FEBRI ASTUTI
D1514091

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya
(A.Md) Dalam Bidang Manajemen Administrasi

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2017

PERSETUJUAN

**SISTEM PEMROSESAN TRANSAKSI PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH
SAKIT PANTI WALUYO SURAKARTA**

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Disusun Oleh:

RHOMA FEBRI ASTUTI

D1514091

Disusun Oleh:

Disetujui untuk dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Panitia Ujian Tugas Akhir

Nama

Tanda Tangan

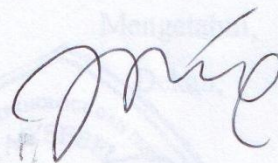
1. Penguji 1

Dra. Lestariingsih, M.Si

2. Penguji 2

Surakarta, 15 Mei 2017 Ed, M.Si

Pembimbing



Irsyadul Ibad, S.AB, M.Ed, M.Si

NIP. 1986091920130201

Prof. Dr. Isih Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si

PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah diuji dan disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 31 Mei 2019

Disusun Oleh:

RHOMA FEBRI ASTUTI

D1514091

Panitia Ujian Tugas Akhir

Nama

Tanda tangan

1. Penguji 1

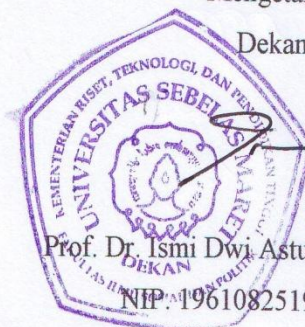
Dra. Lestariningsih, M.Si

2. Penguji 2

Irsyadul Ibad, S.AB, M.Ed, M.Si

Mengetahui,

Dekan,



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si

NIP. 196108251986012001

PERNYATAAN

Nama : Rhoma Febri Astuti

NIM : D1514091

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir berjudul **“Sistem Pemrosesan Transaksi Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta”** adalah betul-betul karya sendiri, hal-hal yang bukan karya saya, dalam Tugas Akhir tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tugas akhir dan gelar yang saya peroleh dari tugas akhir tersebut.

Surakarta, 15 Mei 2017

Yang Membuat Pernyataan,



Rhoma Febri Astuti

MOTTO

*Bersukacitalah dalam pengharapan, sabarlah dalam kesesakan
dan bertekunlah dalam doa!*

(Roma 12:12)

*Diberkatilah orang yang mengandalkan Tuhan, yang menaruh
harapannya pada Tuhan!*

(Yeremia 17:7)

Visi tanpa eksekusi adalah halusinasi

(Henry Ford)

*Kualitas pekerjaanmulah yang akan menyenangkan Tuhan,
bukan jumlahnya.*

(Mahatma Gandhi)

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini penulis persembahkan kepada:

- Tuhan Yesus Kristus
- Ibuku tercinta yang tiada henti memberikan cinta kasihnya dan selalu berjuang untuk kebahagiaan anak-anaknya, tetaplah menjadi ibu yang luar biasa..
- Kakekku, Mas Tomi dan Mas Johan yang selalu memberikan semangat, nasehat dan yang telah menyayangiku, jangan pernah mengeluh dan bosan dengan sifatku..
- Sahabat-sahabatku Puri, Eka dan Kristina, semoga persaudaraan ini akan tetap terjaga yaa..
- Masa depanku ..
- Pembaca yang terkasih..
- Almamaterku ..

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan kasih karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik yang berjudul “Sistem Pemrosesan Transaksi Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta”. Penyusunan tugas akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh sebutan Vokasi Ahli Madya (A.Md) dalam bidang Manajemen Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam penulisan tugas akhir penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan tugas akhir ini tidak pernah lepas dari bimbingan, arahan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Irsyadul Ibad, S.AB, M.Ed, M.Si selaku pembimbing tugas akhir yang telah meluangkan waktu dan dengan sabar memberikan bimbingan, pengarahan dan petunjuk dalam penulisan tugas akhir ini.
2. Ibu Dra. Hj. Lestaringih, M.Si selaku dosen penguji satu dalam ujian tugas akhir ini.
3. Bapak Drs. Ali, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Ibu Dra. Retno Suryawati, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Ibu Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta
6. Bapak dr. Tonggo Soebroto selaku Direktur Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta yang telah memberikan izin untuk melakukan magang di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta.

7. Ibu M. Riyan selaku Kepala Bagian Keuangan Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta yang telah memberikan ijin melakukan magang di bagian Administrasi Keuangan Pasien.
8. Ibu Erika, Ibu Wisnu dan segenap karyawan bagian Administrasi Keuangan Pasien yang telah memberikan arahan dan informasi dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak, Ibu, Kakak, Kakek dan seseorang yang selalu menemani, terima kasih atas segala dukungan dan doa yang selama ini diberikan.
10. Sahabat-sahabatku Puri, Eka dan Kristina.
11. Teman-teman D3 Manajemen Administrasi A angkatan 2014
12. Squad Bimbingan TA 2017 (Rizka, Rita, Revika dan Rediq)
13. Semua teman-teman PPA Maria Martha
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih sangat jauh dari sempurna, maka dari itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan tugas akhir ini. Penulis berharap tugas akhir ini bermanfaat bagi setiap pihak yang berkepentingan.

Surakarta, 10 Mei 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Pengamatan	5
D. Manfaat Pengamatan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENGAMATAN	7
A. TINJAUAN PUSTAKA	7
1. Sistem Informasi	7
a. Pengertian Sistem Informasi	7
b. Komponen Sistem Informasi	7
c. Jenis-jenis Sistem Informasi	9
2. Sistem Pemrosesan Transaksi	10
a. Pengertian Transaksi	10
b. Pengertian Sistem Pemrosesan Transaksi	11
c. Karakteristik Sistem Pemrosesan Transaksi	11
d. Tujuan Sistem Pemrosesan Transaksi	12
e. Komponen Sistem Pemrosesan Transaksi	12
f. Kegiatan Utama Sistem Pemrosesan Transaksi	14
g. Model Sistem Pemrosesan Transaksi	17
3. Pasien	18
a. Pengertian Pasien	18
b. Pelayanan Pasien	19

B. METODE PENGAMATAN	20
1. Lokasi Pengamatan	20
2. Jenis Pengamatan	21
3. Teknik Pengumpulan Data	21
BAB III DESKRIPSI LEMBAGA/INSTANSI	24
A. Sejarah Singkat Rumah Sakit	24
B. Visi dan Misi Rumah Sakit	25
C. Falsafah, Motto, Budaya Kerja, Nilai dan Karakter Dasar (Basic Value) Rumah Sakit	25
D. Arti Logo Rumah Sakit Panti Waluyo	26
E. Fasilitas Di Rumah Sakit Panti Waluyo	27
F. Struktur Organisasi Rumah Sakit Panti Waluyo	31
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENGAMATAN	37
A. Sistem Informasi Rumah Sakit	37
B. Model Sistem Pemrosesan Transaksi Pasien Rawat Jalan	38
C. Sistem Pemrosesan Transaksi Pasien Rawat Jalan	39
1. Sistem Pemrosesan Transaksi Pasien Rawat Jalan JKN	39
a. Alur Pelayanan Pasien Rawat Jalan JKN	39
b. Berkas Pasien Rawat Jalan JKN	42
c. Pemrosesan Transaksi Pasien Rawat Jalan JKN.....	43
2. Sistem Pemrosesan Transaksi Pasien Rawat Jalan Umum	50
a. Alur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Umum	50
b. Berkas Pasien Rawat Jalan Umum	52
c. Pemrosesan Transaksi Pasien Rawat Jalan Umum	52
3. Sistem Pemrosesan Transaksi Pasien Rawat Jalan Asuransi	60
a. Alur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Asuransi	60
b. Berkas Pasien Rawat Jalan Asuransi	62
c. Pemrosesan Transaksi Pasien Rawat Jalan Asuransi	66
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Sistem Pemrosesan Transaksi I	17
Gambar 2.2 Model Sistem Pemrosesan Transaksi II.....	18
Gambar 3.1 Logo Rumah Sakit Panti Waluyo	26
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Panti Waluyo	31
Gambar 4.1 Model Sistem Pemrosesan Transaksi Pasien Rawat Jalan	38
Gambar 4.2 Alur Pelayanan Pasien Rawat Jalan JKN	40
Gambar 4.3 Tampilan Awal SIM RS	46
Gambar 4.4 Tampilan Menu Transaksi	46
Gambar 4.5 Tampilan Pencarian Pasien Rawat Jalan JKN.....	47
Gambar 4.6 Tampilan Cetak Rincian Biaya Pasien Rawat Jalan JKN	48
Gambar 4.7 Alur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Umum	51
Gambar 4.8 Tampilan Pembayaran	54
Gambar 4.9 Tampilan Validasi Bank	54
Gambar 4.10 Tampilan Pilihan Kuitansi.....	55
Gambar 4.11 Tampilan Pencarian Pasien Rawat Jalan Umum	55
Gambar 4.12 Mencetak Nota Pelayanan	56
Gambar 4.13 Tampilan Menu Validasi Nota Pelayanan	57
Gambar 4.14 Tampilan Validasi Pembayaran.....	57
Gambar 4.15 Alur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Asuransi	61
Gambar 4.16 Tampilan SIM RS Untuk Pencetakan Kartu Piutang	63
Gambar 4.17 Tampilan Menu Transaksi	63
Gambar 4.18 Tampilan Validasi Penanggung	64

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Pasien Rumah Sakit Panti Waluyo	4
Tabel 2.1 Perbedaan <i>Batch Processing</i> dan <i>Real Time Processing</i>	16

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 *Checklist* Observasi
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 Formulir *Checklist* Berkas pasien rawat jalan JKN
- Lampiran 4 Form Resep Obat
- Lampiran 5 Surat Rujukan Balik
- Lampiran 6 Formulir Skrining Pasien Awal Dan Kartu Kendali
- Lampiran 7 Surat Kuasa Pemberian Informasi/Keterangan Medis
- Lampiran 8 Surat Permohonan Pelepasan Informasi Medik
- Lampiran 9 Formulir Klaim Pasien Rawat Jalan
- Lampiran 10 Surat Tugas
- Lampiran 11 Surat Keterangan Selesai Magang
- Lampiran 12 Formulir Monitoring Magang
- Lampiran 13 Formulir Presensi Magang
- Lampiran 14 Formulir Penilaian Magang

ABSTRAK

Rhoma Febri Astuti, D1514091, Sistem Pemrosesan Transaksi Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta, Tugas Akhir, Program Studi Manajemen Administrasi, Program Diploma III, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret, 2017, 71 Halaman

Setiap hari Rumah Sakit Panti Waluyo melakukan pelayanan kesehatan kepada pasien, terutama pasien rawat jalan. Berdasarkan alur pelayanan pasien rawat jalan, setelah pasien rawat jalan mendapatkan pelayanan maka pasien harus melakukan transaksi berupa pembayaran yang dilakukan secara tunai maupun piutang. Oleh karena itu transaksi pasien rawat jalan umum, JKN, dan asuransi harus diproses agar tidak menghambat aktivitas pelayanan dan aktivitas keuangan di rumah sakit. Guna memudahkan proses transaksi pasien rawat jalan, maka Manajemen Rumah Sakit Panti Waluyo membentuk sistem pemrosesan transaksi. Pengamatan dalam Tugas Akhir ini bertujuan untuk mendeskripsikan sistem pemrosesan transaksi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluyo.

Pengamatan ini dilakukan di Bagian Administrasi Keuangan Pasien Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta. Jenis pengamatan yang digunakan adalah observasi berperan serta teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, serta mengkaji dokumen dan arsip.

Hasil pengamatan yang berkaitan dengan sistem pemrosesan transaksi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta dapat dideskripsikan bahwa terdapat tiga kegiatan utama dalam sistem pemrosesan transaksi pasien rawat jalan yaitu mencatat data yang dilakukan di berkas pasien dan di basis data pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM RS), memproses data pasien rawat jalan dengan cara *On-Line*, dan *In-Line*, pemrosesan tersebut menghasilkan keluaran berupa nota pelayanan bagi pasien rawat jalan umum dan rincian biaya bagi pasien rawat jalan JKN yang kemudian digunakan sebagai dasar untuk membuat laporan transaksi kepada bagian Keuangan dan Akuntansi berserta dengan berkas yang telah disortir, sedangkan pemrosesan transaksi bagi pasien rawat jalan asuransi, petugas hanya membuat laporan transaksi kemudian diserahkan ke bagian Keuangan dan Akuntansi beserta dengan berkas pelayanan pasien rawat jalan asuransi

Kata Kunci: Sistem Pemrosesan Transaksi, Pasien Rawat Jalan, Pasien Rawat Jalan JKN, Pasien Rawat Jalan Umum, Pasien Rawat Jalan Asuransi.

ABSTRACT

Rhoma Febri Astuti, D1514091, Transaction Processing System for Outpatients in Panti Waluyo Hospital Surakarta, Final Project, Administration Management Study, Diploma III program, Faculty of Social and Political Sciences, Sebelas Maret University, 2017, 71 Pages

Panti Waluyo Hospital did medical services everyday, especially to outpatients. Based on the service steps for outpatients, after the patients got the service, then the patients should do a payment transaction which could be done either through cash or credit. Therefore, transaction for the outpatients, such as general, National Health Insurance (Jaminan Kesehatan Nasional), and insurance should be processed so as not to hamper the service and financial activity. To facilitate the outpatients' transaction, the management division of Panti Waluyo Hospital created a transaction processing system. The observation of this study was aimed to describe the transaction processing system in Panti Waluyo Hospital.

The observation was done in Financial Administration Division of Panti Waluyo Hospital Surakarta. Type of observation used was participating observation and the data used in the analysis were observation, interview and documents and archives review.

Observation result of transaction processing system for outpatients in Panti Waluyo Hospital Surakarta could be described into three main activities, such as: writing the treatment data into patients' archives and data basic of Hospital Management Information System (SIM RS), processing outpatients' data through *On-Line* and *In-Line*, such process would produce bills for general outpatients and cost details for Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) outpatients and sorted files then would be used as the main data to make the transaction report for Finance and Accounting Division, while transaction process for insurance outpatients, the officer would only make a transaction report and submit it to Finance and Accounting Division along with the archive of services toward the insurance outpatients.

Keywords: Transaction Processing System, Outpatients, JKN Outpatients, General Outpatients, Insurance Outpatients.