

Overview of Billing System Implementation at Seririt II Health Center

Gambaran Implementasi *Billing System* di Puskesmas Seririt II

Ni Ketut Shanti Purnayani¹, I Putu Dedy Kastama Hardy^{2*}, Ni Ketut Martini³

^{1,2,3}Kesehatan Masyarakat, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

(*) Corresponding Author: dedykastamahardy@undhirabali.ac.id

Article info

Keywords:

*Billing System,
 Patient Service*

Abstract

One of services provided by Public Health Center is billing information to the patients and administration reports by using e-retribution system or billing system. All of Public Health Centers in Buleleng regency have implemented billing system, included one of them is Puskesmas Seririt II. In processing this system utilized a competent human resource. However, in this place could be said no meet the requirement, because it was found one employee responsible both in billing system and registration counter of dental clinic and vaccination team. Method implemented in this study was qualitative with phenomenology perspective. This method aimed to acquaint the phenomenon that was experienced and happened by the research subject. With this method the writer was able to look at an image of the implementation of billing system at Puskesmas Seririt II. The result showed that implementation of billing system at Puskesmas Seririt II could be simplify in the process of data processing by shorter and rapid services to the patients, data be turned into the number of patients not limited, the search data patients is rapid and data storage regularly as well as accelerating service process patients.

Kata kunci:

*Billing System,
 Pelayanan Pasien*

Abstrak

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas adalah pemberian informasi tagihan kepada pasien dan pelaporan administrasi yaitu dengan menggunakan sistem aplikasi *e-retribusi* atau *billing system*. Seluruh Puskesmas di Kabupaten Buleleng sudah mengimplementasikan *billing system* termasuk salah satunya adalah Puskesmas Seririt II, dalam prosesnya tentu diperlukan Sumber Daya Manusia yang kompeten dalam penggunaan *billing system* akan tetapi di Puskesmas Seririt II bisa dikatakan belum memenuhi persyaratan tersebut karena ditemukan petugas yang bertanggungjawab terhadap *billing system* memiliki tanggungjawab pula di loket pendaftaran, poli gigi dan tim vaksinasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan perspektif fenomenologi. Dimana metode ini bertujuan untuk memahami tentang fenomena yang dialami atau terjadi oleh subjek penelitian. Dengan metode ini penulis mampu melihat gambaran implementasi *billing system* di Puskesmas Seririt II. Dari metode yang digunakan didapatkan hasil bahwa implementasi *billing system* di Puskesmas Seririt II dapat mempermudah dalam proses pengolahan data

dengan waktu pelayanan pasien yang lebih singkat dan cepat, jumlah data pasien yang diolah menjadi tidak terbatas, proses pencarian data pasien yang cepat, serta penyimpanan data yang teratur serta dapat mempercepat proses pelayanan pasien.

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan yaitu salah satu upaya dalam meningkatkan derajat kesehatan di masyarakat. Untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, serta kemampuan hidup sehat bagi setiap individu agar terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya merupakan tujuan dari pembangunan kesehatan (Kemenkes RI, 2018). Menurut UU Nomor 25 tahun 2009, penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, salah satu bentuk pelayanan publik yang dimaksud yaitu Kesehatan. Salah satu peranan penting fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama (FKTP) yaitu Puskesmas.

Salah satu tugas puskesmas adalah untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat, sehingga keberhasilan pelaksanaan tugas Puskesmas sangat tergantung kepada pengelolaan manajemen Puskesmas (Kemenkes RI, 2018). Fasilitas kesehatan tentu memiliki pasien. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh puskesmas yaitu dalam pemberian informasi tagihan kepada pasien, dimana kualitas SDM yang sangat berperan penting dalam pelayanan di puskesmas.

Berkembangnya pengetahuan dan teknologi yang diterima masyarakat menuntut pelayanan Puskesmas yang berkualitas dan mengutamakan mutu serta tetap mempertahankan standar pelayanan Puskesmas. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik salah satunya dalam mendukung kegiatan pada sektor kesehatan. Melalui SPBE diharapkan persoalan tata prosedural, sistem, integrasi sistem, tatalaksana, sumber daya manusia, dan teknologi informasi dapat diatasi. Adanya Perpres No. 95 Tahun 2018, Pemerintah Kabupaten Buleleng menerapkan sistem aplikasi E-Retribusi di setiap puskesmas wilayah kerjanya yaitu *billing system* sebagai salah satu bentuk pelayanan pemberian informasi tagihan pasien yang lebih efektif dan efisien. Retribusi dalam pelayanan kesehatan termasuk kedalam jenis kategori retribusi jasa umum, dimana retribusi atas jasa yang disediakan oleh pemerintah bertujuan pemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh seseorang (Sidoarjo, 2012). Wilayah Kabupaten Buleleng memiliki 20 UPTD Puskesmas, terdiri dari 4 unit Puskesmas rawat inap dan 16 unit non rawat inap, dimana setiap Puskesmas sudah menerapkan *billing system* pelayanan informasi tagihan pasien salah satunya yaitu Puskesmas Seririt II. Standar Operasional Prosedur (SOP) di Puskesmas Seririt II dalam pelayanan pasien salah satunya yaitu bagi pasien yang tidak mempunyai kartu jaminan kesehatan, pasien membayar retribusi di bagian loket pendaftaran sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng tentang retribusi daerah. Informasi tagihan pasien adalah

output dari *billing system* pasien, informasi tagihan yang dihasilkan sangat bergantung pada kinerja *billing system*.

Sistem retribusi *billing system* perlu adanya sumber daya manusia yang memadai agar bisa berjalan efektif, efisien dan menghasilkan informasi tagihan dari beberapa unit yaitu dilihat dari faktor *brainware*. Sebagai pengguna *billing system* petugas harus menjaga kualitas pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki dalam penerapan *billing system* (*keeping their skill current*).

Berdasarkan data Puskesmas Seririt II tahun 2021, ketenagaan yang terdapat di Puskesmas Seririt II kurang memadai dari segi kuantitas dapat dilihat dari jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas Seririt II pada tahun 2021 yaitu dokter umum berjumlah 2 orang, bidan berjumlah 16 orang, perawat berjumlah 10 orang, tenaga kefarmasian berjumlah 2 orang, tenaga sanitasi berjumlah 1 orang, teknisi media berjumlah 2 orang. Hal ini dapat dilihat masih salah satunya pada pelayanan sistem retribusi atau administrasi di Puskesmas Seririt II menggunakan *Billing system* yang baru diimplementasikan namun sumber daya manusia yang ada di Puskesmas Seririt II kurang memadai, hal ini dapat dilihat dari petugas atau yang bertanggungjawab terhadap administrasi pasien dalam pengoperasian *Billing system* hanya terdapat satu petugas dan juga petugas memegang lebih dari satu program yaitu sebagai perawat di Poliklinik Gigi serta memiliki latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan bidang profesi sebagai administrasi *Billing system*.

Berdasarkan uraian data tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Gambaran Implementasi *Billing system* di Puskesmas Seririt II”, mulai dari ketersediaan SDM dan sarana prasarana, pengetahuan petugas terhadap *billing system*, proses pelaksanaan, pelatihan, hasil pelaporan *billing system* serta kecepatan dan kemudahan implementasi *billing system*.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan perspektif fenomenologi. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Seririt II yang berlokasi di Desa Banjarasem, Kecamatan Seririt, Kabupaten Buleleng. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April 2022 sampai bulan Juni 2022. Pada penelitian ini jumlah informan 6 orang yang terdiri dari Kepala Puskesmas, KTU Puskesmas, bendahara PAD (Pendapatan Asli Daerah), petugas administrasi pada loket pendaftaran, petugas pelayanan poliklinik umum dan petugas UGD di Puskesmas Seririt II. Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara terstruktur, dimana peneliti akan mengajukan pertanyaan yang bersifat terbuka yang mengutamakan opini atau pendapat informan. Pertanyaan yang akan digali berfokus pada implementasi *billing system* di Puskesmas Seririt II.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertempat di Puskesmas Seririt II, tujuannya untuk mengetahui kesiapan sumber daya manusia dalam implementasi *billing system* dengan melakukan wawancara kepada 6 orang informan.

Tabel 1. Karakteristik Informan

Informan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan
I.1	43 th	L	Dokter Umum
I.2	44 th	P	D3
I.3	35 th	P	S1
I.4	44 th	P	D3
I.5	34 th	P	D3
I.6	25 th	P	D3

1. Gambaran Sistem Input Atau Masukan Dalam Implementasi *Billing System* Di Puskesmas Seririt II

a. Sumber Daya Manusia Dalam Penerapan *Billing System* Puskesmas Seririt II

Dalam wawancara yang dilakukan terhadap informan didapatkan hasil bahwa SDM yang terlibat dalam penggunaan *billing system* terdapat 2 orang yaitu 1 orang bertugas pada loket pendaftaran dan 1 orang bendahara PAD. Permasalahan yang ada pada penelitian ini adalah beberapa pengguna belum mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dari segi teknis mengoperasikan *billing system*. Selain itu latar belakang pendidikan dari petugas yang bertanggungjawab dalam implementasi *billing system* tidak sesuai dengan bidang profesi sebagai petugas *billing system*.

b. Alur retribusi pasien

Alur retribusi pasien umum di Puskesmas Seririt II dengan penerapan *billing system* sesuai dengan SOP pendaftaran pasien. Pasien dipanggil berdasarkan nomor antrian yang sudah didapat saat melakukan pendaftaran. Jika pasien memiliki JKN maka pasien akan langsung diarahkan ke Poli, sedangkan pasien yang tidak memiliki JKN harus membayar retribusi melalui aplikasi *billing system* sesuai perda yang berlaku. Setelah melakukan pendaftaran di *billing system* selanjutnya pasien diarahkan ke poli untuk mendapatkan pelayanan. Tagihan pasien akan terinput ke *billing system* dan diberikan kepada pasien.

c. Sarana dan prasarana *billing system*

Puskesmas Seririt II sudah dilengkapi dengan perangkat komputer serta printer dan ATK. Namun yang menjadi kendala adalah internet yang koneksi terkadang tidak baik, tentunya akan menghambat penginputan data pasien pada *billing system*.

d. Metode retribusi pasien

Puskesmas Seririt II dalam pelayanan *billing system*, pasien masih menggunakan uang tunai untuk jasa pelayanan dan belum menggunakan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) atau aplikasi pembayaran, dikarenakan masyarakat masih belum memahami dengan sistem pembayaran non tunai.

2. Gambaran Sistem Proses Dalam Implementasi *Billing System* Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Seririt II

Peningkatkan kualitas pelayanan puskesmas diiringi dengan pelayanan administrasi yang tepat dan cepat dalam sistem pembayaran (*billing system*). Sehingga proses pelaporan administrasi pasien di Puskesmas Seririt II lebih meningkatkan keakuratan data pasien. Dalam hal rekrutmen petugas yang bertanggungjawab terhadap *billing system* di Puskesmas Seririt II diperlukan tenaga kesehatan sesuai dengan bidang yang diperlukan namun belum terpenuhi maka dari pada itu dengan memberikan tugas tambahan kepada petugas loket pendaftaran. Serta dengan mengikuti pelatihan, petugas memahami dan mampu mengoperasikan *billing system*. Pelaporan administrasi pasien selesai pelayanan akan diinput oleh bendahara dan langsung dilaporkan ke BPKAD melalui sistem. Untuk pasien sendiri langsung mendapatkan kwitansi jasa pelayanan pada saat awal pendaftaran.

3. Gambaran Sistem Output Dalam Implementasi *Billing System* Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Seririt II

Billing system yang baru diterapkan di Puskesmas Seririt II sangat membantu pelayanan administrasi pasien yang tidak memiliki JKN/ pasien umum, selain mempermudah dalam pelayanan juga dapat mempercepat proses pelayanan pasien. *Billing system* puskesmas mempermudah akses data, kecepatan dan ketepatan pelayanan serta memberikan kemudahan untuk penyimpanan data di Puskesmas Seririt II. Sehingga dalam hal ini diperlukan petugas yang kompeten dalam pelayanan *billing system*.

SIMPULAN

1. Sumber daya manusia di Puskesmas Seririt II yang tersedia dalam pelayanan administrasi *billing system* dari segi kuantitas, masih ada petugas puskesmas yang merangkap jabatan yaitu pada petugas loket pendaftaran yang berperan penting dalam *billing system* juga bertugas pada pelayanan poli gigi dan sebagai tim vaksinasi. Permasalahan yang ada pada penelitian ini adalah beberapa pengguna belum mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dari segi teknis mengoperasikan *billing system*. Proses data administrasi *billing system* di Puskesmas Seririt II sangat membantu dalam pelaporan administrasi pasien umum karena langsung terinput dan dilaporkan melalui sistem. Sehingga untuk pelaporan administrasi pasien selesai pelayanan akan diinput oleh bendahara dan langsung dilaporkan ke BPKAD melalui sistem.
2. *Billing system* puskesmas mempermudah akses data, kecepatan dan ketepatan pelayanan serta memberikan kemudahan untuk penyimpanan data di Puskesmas Seririt II. Sehingga dalam hal ini diperlukan petugas yang kompeten dalam pelayanan *billing system*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito. (2008). Gambaran Perencanaan Kebutuhan Tenaga Dokter Umum dan Dokter Gigi Puskesmas serta Analisis Perhitungannya dengan Metode WIS di Kota Bekasi Tahun 2008. In *PROMOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat* (Vol. 7, Issue 1, p. 1).

- Ardiansa. (2019). Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Gmim Siloam Sonder. *Jurnal KESMAS*, 8(7), 402–408.
- Astrini, S., Ahri, R. A., & Samsualam, S. (2019). Implementasi Sistem Informasi Kesehatan (Sik) Puskesmas Di Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2018. In *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis* (Vol. 14, Issue 1, pp. 91–97).
- Bappenas. (2019). *Kajian Sektor Kesehatan Sumber Daya Manusia Kesehatan*. BPPSDM Kemkes RI. (2020). *Rencana Aksi Program (RAP) Badan PPSDM Kesehatan Tahun 2020-2024*.
- Chalidyanto, D. (2017). SYSTEM RAWAT INAP MENGGUNAKAN KERANGKA PIECES HOSPITALIZATION BILLING SYSTEM PERFORMANC ... *Administrasi Kesehatan Indonesia Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 4(10).
- Depkes RI. (2004). *SKN 2004* (A. Sujudi (ed.); 2004th ed.).
- Efendi, F., & Kurniati, A. (2013). *Review Sistematis Peningkatan Retensi Tenaga Kesehatan Daerah Tertinggal*. July, 2013.
- Kemkes RI. (2018). *Profil Kesehatan Indonesia 2018* (R. Kurniawan, Yudianto, B. Hardhana, & T. Siswanti (eds.); Vol. 1227, Issue July).
- Khotimah, A., Lazuardi, L., Kesehatan, M., Kedokteran, F., & Gadjah Mada, U. (2018). Evaluasi Penerapan Konsep Integrasi Data Menggunakan Dhis2 Di Kementrian Kesehatan. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan Masyarakat Journal of Information Systems for Public Health*, 3(2), 45–54.
- Laksmi Meiliana, 2015. Penerapan Sistem Billing Pada Instansi Kesehatan.
- Mariani, Retno. (2010). Analisis penerapan standard operating procedure (SOP) pada pelayanan pendaftaran di puskesmas sronдол, kota semarang tahun 2010. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Mulyanarko Hendik, Purnama Bambang Eka, Sukadi, 2013. Pembangunan Sistem Informasi Billing Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kabupaten Pacitan Berbasis Web, *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, Volume 4 Nomor 2 Agustus 2013
- Paruntu, B. R. L., & Rattu, A. J. M. (2015). Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia di Puskesmas Kabupaten Minahasa Human Resource Requirements Planning in Health Center Minahasa District. *Kesehatan Masyarakat*, 5, 43–53.
- Rahmat, M. A., & Saepulloh, A. (2018). Rancang bangun aplikasi sistem billing pada pasien rawat inap di rsia hj. karmini eh. tasikmalaya. *Jumantaka*, 01(01), 251–260.
- Sidoarjo, D. I. K. (2012). *Studi empiris pengelolaan dan peningkatan retribusi pelayanan kesehatan puskesmas di kabupaten sidoarjo*. 6(1), 1–11.
- Susanto, F. (2018). Sistem informasi pengolahan data pasien pada puskesmas abung pekurun menggunakan metode prototype. *Jurnal Mikrotik*, 8(1), 65–73.
- Wahyuningsih, T., Hartati, S., Lazuardi, L., Matematika, F., Alam, P., & Mada, U. G. (2017). *Penilaian Kualitas Billing system dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean*. 2(1).
- Zamrodah, Y. (2016). Pengaruh kualitas jasa billing system terhadap kepuasan pengguna di RSUD Nganjuk. 15(2), 1–23.