

**PROSEDUR PENGAJUAN KERJA SAMA FASILITAS
KESEHATAN DENGAN BPJS KESEHATAN KANTOR
CABANG KLUNGKUNG**



Oleh:

Made Aditya Yudatama

NIM. 2215713211

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**PROSEDUR PENGAJUAN KERJA SAMA FASILITAS
KESEHATAN DENGAN BPJS KESEHATAN KANTOR
CABANG KLUNGKUNG**



Oleh:

Made Aditya Yudatama

NIM. 2215713211

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur dan alur pengajuan kerja sama fasilitas kesehatan dengan BPJS Kesehatan sesuai ketentuan yang berlaku. Fokus penelitian berada pada tahapan validasi awal, self-assessment, visitasi, rekomendasi kredensialing, hingga penandatanganan perjanjian kerja sama. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, studi dokumen, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur pengajuan kerja sama melibatkan beberapa pihak, yaitu pihak pemohon (fasilitas kesehatan), BPJS Kesehatan, dan tim kredensialing. Tahapan yang paling krusial adalah proses kredensialing dan verifikasi kelayakan fasilitas kesehatan. Hambatan yang sering ditemukan adalah ketidaksesuaian dokumen pada saat pengajuan awal dan keterlambatan pemohon dalam pemenuhan syarat administrasi. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu memberikan informasi dan bimbingan langsung kepada calon mitra faskes. Kesimpulannya, prosedur pengajuan kerja sama memerlukan kesiapan dokumen administratif, pemenuhan standar pelayanan kesehatan, dan koordinasi yang baik antara pihak fasilitas kesehatan dengan BPJS Kesehatan.

Kata Kunci: Kerja Sama, BPJS Kesehatan, Fasilitas Kesehatan, Prosedur, Kredensialing.

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul " Prosedur Pengajuan Kerja Sama Fasilitas Kesehatan Dengan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung". Tugas Akhir ini disusun berdasarkan pengalaman yang diperoleh penulis dalam melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan selama 6 bulan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Klungkung sejak 1 Agustus 2024 hingga 1 Februari 2025. Penulis berharap Tugas Akhir ini bisa memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan Pendidikan pada Program Studi Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Bersama ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini. Penulis menyadari keberhasilan terhadap penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan tercapai tanpa adanya bimbingan, arahan, serta dukungan yang telah diberikan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis sampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada Penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E, MBA, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak.,M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan Kesempatan kepada Penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak I Made Widiantra, S.Psi.,M.Si, selaku Kepala Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang telah memberi Kesempatan kepada Penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
5. Bapak Upayana Wiguna Eka Saputra, S.Ak., M.M., selaku Koordinator Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberi Kesempatan kepada Penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. Bapak I Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberi Kesempatan kepada Penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
7. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada Penulis dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.

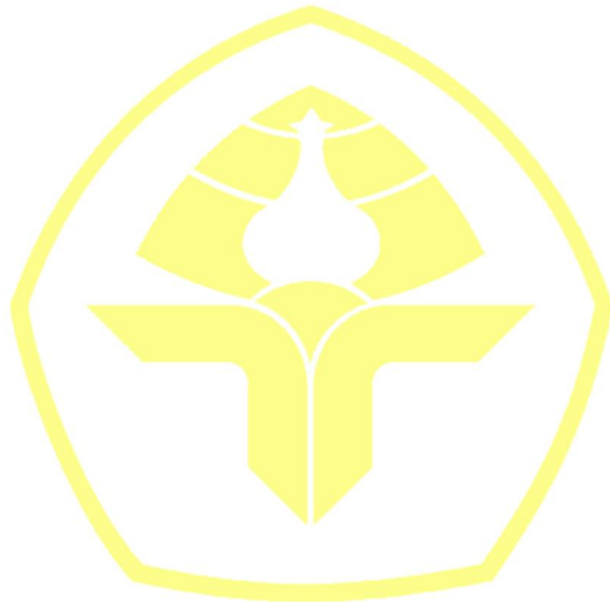
8. Ibu Ni Made Kariati, S.Kom.,M.Cs, selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada Penulis dalam laporan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh *Staff* di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung, yang memberikan dukungan dan motivasi kepada Penulis selama penyusunan Tugas Akhir.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Administrasi Bisnis yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
11. I Ketut Utama dan Ni Made kerti, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
12. Kepada seluruh teman sekelas 6-G Administrasi Bisnis di Polteknik Negeri Bali KC Gianyar yang telah memberikan support dan semangat selama melakukan pengerjaan Tugas Akhir ini.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan laporan Praktik Kerja Lapangan ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali

Gianyar, Juli 2025

Penulis

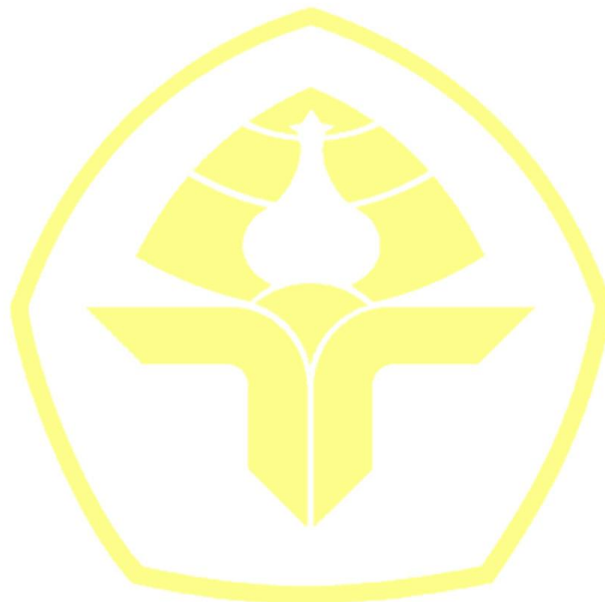


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Metode Penelitian	10
1. Lokasi Penelitian	10
2. Objek Penelitian	11
3. Data Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Administrasi	16
B. <i>Good Governance</i>	17
C. Pelayanan Publik	19
D. Prosedur	20
E. Kerja Sama	28
F. Fasilitas Kesehatan	29
G. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	30
H. Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujuk Tingkat Lanjut (FKRTL)	30
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	33
A. Sejarah Perusahaan	33
B. Bidang Usaha	39
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	41

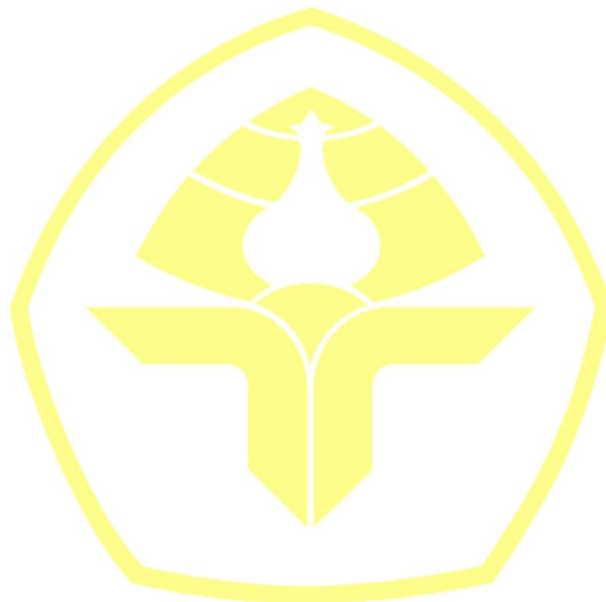
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	49
A. Kebijakan Prusahaan	49
B. Analisis dan Interpretasi Data	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	73
A. Simpulan.....	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	79



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

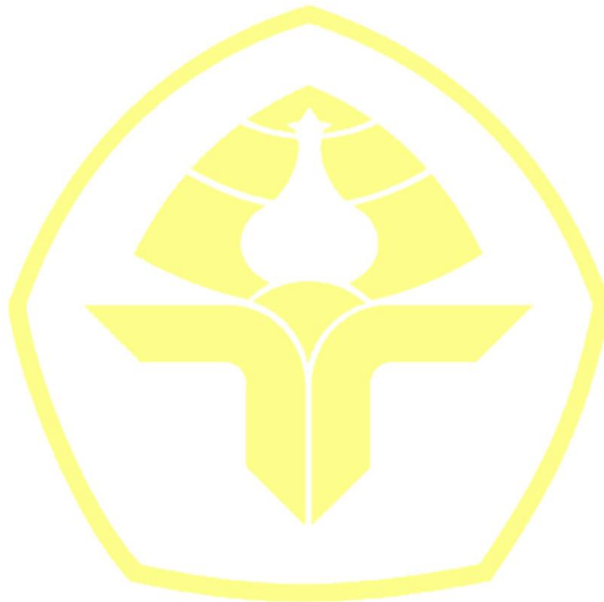
Gambar 2. 1 Simbol-simbol flowchart	27
Gambar 3. 1 Logo BPJS Kesehatan	37
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi	43
Gambar 4. 1 Prosedur Pengajuan Kerja sama	64



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

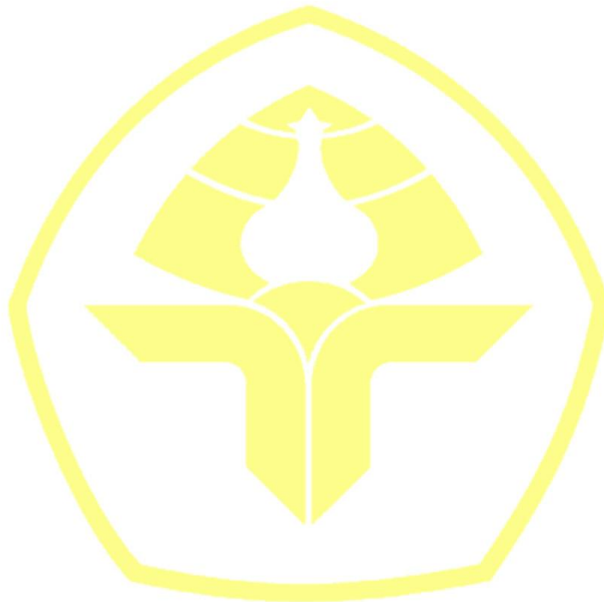
Tabel 1. 1 Jumlah FKTP Kerja Sama dengan BPJS Kesehatan Kantor cabang Klungkung Tahun 2020-2024	5
Tabel 1. 2 Jumlah FKRTL Kerja Sama dengan BPJS Kesehatan Kantor cabang Klungkung Tahun 2020-2024	6



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan wawancara.....	79
Lampiran 2 Jawaban Wawancara.....	87
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara	117
Lampiran 4 Lembar Layak Ujian	119
Lampiran 5 Lembar Bimbingan	121



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tugas pemerintah adalah mewujudkan kesehatan yang berkualitas pemerintah harus menghadirkan jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat luas. Pada tahun 2004 menetapkan Undang-undang Nomor 40 tentang sistem jaminan sosial nasional yang akan mewujudkan pelayanan berkualitas bagi masyarakat luas dengan 5 (lima) program di antaranya program Jaminan Kesehatan bertujuan menjamin pemeliharaan kesehatan, Jaminan kecelakaan Kerja bertujuan jika terjadi kecelakaan di tempat kerja, Jaminan Hari Tua bertujuan menjamin masa tua, Jaminan pensiun bertujuan menjamin pada saat mengalami kekurangan penghasilan akibat memasuki usia pensiun dan Jaminan Kematian bertujuan memberikan santunan kematian pada ahli waris yang di tunjuk. Dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), untuk melaksanakan 5 (lima) program jaminan sosial nasional tersebut, pemerintah memutuskan BPJS kesehatan sebagai pengelola Program Kesehatan Nasional (JKN) sedangkan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiunan dan jaminan kematian akan di kelola oleh BPJS ketenagakerjaan.

Menurut (Mariyam 2018) BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang menyelenggarakan program jaminan kesehatan nasional (JKN) bagi seluruh rakyat Indonesia. BPJS kesehatan merupakan transformasi dari Askes (Asuransi Kesehatan) yang sebelumnya hanya melayani PNS, veteran, dan penerima pensiun. BPJS Kesehatan memberikan perlindungan kesehatan yang komprehensif, termasuk: Rawat inap intensif atau non intensif, Rujukan lanjutan berupa rawat jalan atau inap, layanan kesehatan dasar. BPJS kesehatan mulai resmi beroperasi pada 1 Januari 2014. Dasar pendirian beroperasinya BPJS Kesehatan adalah pada tahun 2004 pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). PT Askes (Persero) ditunjuk sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) pun bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan.

BPJS Kesehatan tersebar di seluruh wilayah Indonesia, yang salah satunya adalah BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung. Dalam memberikan pelayanan jaminan kesehatan secara merata, BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung bekerja sama dengan Fasilitas Kesehatan yang berada di wilayah Klungkung, Gianyar, Bangli, dan Karangasem yang di bantu oleh kantor kabupaten.

Fasilitas Kesehatan adalah Instansi yang di gunakan untuk menyelenggarakan berbagai pelayanan kesehatan bagi masyarakat luas. Fasilitas Kesehatan terbagi menjadi 2 (dua), yaitu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujuk Tingkat Lanjut (FKRTL). Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) merupakan instansi kesehatan baik dari pemerintah maupun swasta yang memberikan pelayanan kesehatan ataupun penanganan medis dasar bagi peserta BPJS Kesehatan. Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) berasal dari instansi kesehatan pemerintah berupa puskesmas dan instansi kesehatan swasta berupa klinik pratama, praktek dokter umum, dan praktik dokter gigi. Sedangkan Fasilitas Kesehatan Rujuk Tingkat Lanjut (FKRTL) merupakan fasilitas kesehatan yang melakukan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat spesialisistik atau sub spesialisistik yang meliputi rawat jalan tingkat lanjutan, rawat inap tingkat lanjutan, dan rawat inap di ruang perawatan khusus. Fasilitas Kesehatan Rujuk Tingkat Lanjut (FKRTL) bisa berasal dari pemerintah maupun swasta yang berupa Rumah Sakit. Kerja sama yang terjalin di antara BPJS Kesehatan dengan Fasilitas Kesehatan Rujuk Tingkat Lanjut (FKRTL) memiliki tujuan yang sama, yaitu memberikan pelayanan kesehatan dengan maksimal melalui fasilitas kesehatan yang ditunjang tenaga medis yang memiliki kompetensi di bidang kesehatan dan fasilitas yang sesuai standar rumah sakit. Fasilitas

Kesehatan Rujuk Tingkat Lanjut (FKRTL) yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung tersebar di 4 (empat) wilayah, yaitu Klungkung, Gianyar, Bangli dan Karangasem. Ini menunjukkan keseriusan pemerintah untuk memajukan kesehatan di wilayah Provinsi Bali melalui BPJS Kesehatan.

Hubungan kerja sama yang terjalin di antara BPJS Kesehatan dengan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujuk Tingkat Lanjut (FKRTL) memiliki tujuan yang sama, yaitu memberikan pelayanan kesehatan dengan maksimal melalui fasilitas kesehatan yang ditunjang tenaga medis yang memiliki kompetensi di bidang kesehatan dan fasilitas yang sesuai standar. Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujuk Tingkat Lanjut (FKRTL) yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung tersebar di 4 (empat) wilayah kabupaten, yaitu kabupaten Klungkung, kabupaten Gianyar, kabupaten Bangli dan kabupaten Karangasem. Ini menunjukkan keseriusan pemerintah untuk memajukan kesehatan di wilayah Provinsi Bali melalui BPJS Kesehatan. Berikut adalah jumlah data Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujuk Tingkat Lanjut (FKRTL) yang resmi kerja sama dengan BPJS Kesehatan kantor Cabang Klungkung dalam kurun 5 (lima) tahun terakhir.

Tabel 1. 1 Jumlah FKTP Kerja Sama dengan BPJS Kesehatan Kantor cabang Klungkung Tahun 2020-2024

No.	Thn. kerja sama FKTP	Kab. Klungkung	Kab. Gianyar	Kab. Bangli	Kab. Karangasem	Total
1.	2020	34	79	37	35	185
2.	2021	35	83	39	37	194
3.	2022	35	86	41	36	198
4.	2023	37	90	42	35	204
5.	2024	36	93	41	35	205

(Sumber: BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung)

Dari Tabel 1.1, terlihat bahwa jumlah FKTP secara keseluruhan meningkat sebesar 10,8%, dari 185 fasilitas pada tahun 2020 menjadi 205 fasilitas pada tahun 2024. Peningkatan ini mencerminkan upaya aktif dalam memperluas layanan dasar dan mendekatkan akses pelayanan kepada masyarakat di tingkat komunitas, yang berdampak langsung pada upaya promotif dan preventif kesehatan. Misalnya, dengan penambahan 20 FKTP dalam kurun waktu 5 tahun, diharapkan setiap warga negara di wilayah cakupan Kantor Cabang Klungkung semakin mudah menjangkau layanan kesehatan primer tanpa perlu menempuh jarak jauh, menurunkan hambatan geografis dan ekonomi untuk mendapatkan penanganan awal.

Tabel 1. 2 Jumlah FKRTL Kerja Sama dengan BPJS Kesehatan Kantor cabang Klungkung Tahun 2020-2024

No.	Thn. kerja sama FKRTL	Kab. Klungkung	Kab. Gianyar	Kab. Bangli	Kab. Karangasem	Total
1.	2020	3	7	3	2	15
2.	2021	5	6	3	2	16
3.	2022	5	7	3	2	17
4.	2023	5	7	3	2	17
5.	2024	5	8	3	3	19

(Sumber: BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung)

Sementara itu, Tabel 1.2 menunjukkan peningkatan jumlah FKRTL sebesar 26,7%, dari 15 fasilitas pada tahun 2020 menjadi 19 fasilitas pada tahun 2024. Ini mengindikasikan semakin banyaknya rumah sakit rujukan yang siap melayani kebutuhan medis lanjutan peserta JKN, yang esensial untuk kasus-kasus kesehatan yang memerlukan penanganan. Peningkatan ini tidak hanya memperluas pilihan layanan, tetapi juga vital untuk mengurangi antrean dan waktu tunggu pasien, serta meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan rujukan secara keseluruhan di tengah meningkatnya kebutuhan akan perawatan kompleks.

Peningkatan paling menonjol berasal dari Kabupaten Gianyar, baik untuk FKTP maupun FKRTL. Jumlah FKTP di Gianyar meningkat dari 79 pada tahun 2020 menjadi 93 pada tahun 2024 (naik 17,7%),

dan FKRTL meningkat dari 7 menjadi 8 (naik 14,3%) dalam periode yang sama. Data ini secara jelas menunjukkan pertumbuhan signifikan dalam infrastruktur layanan kesehatan dan komitmen BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung untuk memperluas jangkauan pelayanannya di wilayah tersebut.

Peningkatan jumlah kerja sama antara BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan ini tidak terlepas dari adanya proses dan persyaratan ketat yang harus dipenuhi oleh calon fasilitas kesehatan. Proses ini esensial untuk menjamin bahwa setiap fasilitas kesehatan yang bergabung memiliki sumber daya manusia yang berkualitas baik dari segi pendidikan maupun pengalaman di bidang kesehatan serta sarana dan fasilitas yang memadai sesuai standar yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan. Ini bukan sekadar administrasi belaka, melainkan pilar utama untuk menjaga mutu layanan yang akan diterima jutaan peserta JKN. Tanpa prosedur yang jelas, transparan, dan terstandar, risiko masuknya fasilitas kesehatan yang tidak memenuhi syarat akan meningkat, berpotensi menurunkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diterima oleh peserta JKN bisa terancam, yang pada akhirnya akan mengganggu efektivitas program JKN secara keseluruhan dan dapat mengikis kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Situasi ini sangat krusial mengingat tantangan pelayanan kesehatan di Indonesia yang masih beragam, termasuk

disparitas akses, kualitas antar daerah, dan kebutuhan untuk memastikan keberlanjutan serta akuntabilitas program jaminan sosial di mata publik.

Mengingat pentingnya proses validasi ini dalam menjaga kualitas pelayanan JKN, serta melihat dinamika peningkatan kerja sama yang terus terjadi, menjadi sangat relevan untuk mengkaji secara mendalam langkah-langkah yang terlibat. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk membahas secara spesifik prosedur pengajuan kerja sama Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujuk Tingkat Lanjut (FKRTL) dengan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung dengan mengambil judul tugas akhir **“PROSEDUR PENGAJUAN KERJA SAMA FASILITAS KESEHATAN DENGAN BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG KLUNGKUNG”**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan dari urian latar masalah di atas, maka yang menjadi pokok masalahnya adalah:

1. Bagaimana prosedur pengajuan kerja sama Fasilitas Kesehatan dengan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung?
2. Persyaratan apa saja yang di perlukan untuk melakukan pengajuan kerja sama Fasilitas Kesehatan dengan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung?

3. Apa saja kendala dalam pengajuan kerja sama Fasilitas Kesehatan dengan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prosedur pengajuan kerja sama Fasilitas Kesehatan dengan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung
2. Untuk mengetahui persyaratan apa saja yang di perlukan dalam pengajuan kerja sama Fasilitas Kesehatan dengan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung
3. Untuk mengetahui kendala dalam mengajukan kerja sama Fasilitas Kesehatan dengan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, adapun manfaat yang dapat di peroleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Sebagai salah satu persyaratan ke lulusan program studi Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Bali.
 - b. Untuk mengaplikasikan ilmu dan wawasan yang diperoleh pada masa perkuliahan dalam dunia kerja nyata

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

- a. Menjadi referensi dan masukan dalam kegiatan belajar serta bahan untuk memperkaya bahan bacaan di Politeknik Negeri Bali.
- b. Sebagai pembanding antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktik di dunia kerja.

3. Bagi Perusahaan

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam rangka mengetahui efektivitas dalam pelaksanaan prosedur pengajuan kerja sama Fasilitas Kesehatan Rujuk Tingkat Lanjut (FKRTL) dengan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung
- b. Dapat di jadikan referensi dalam melakukan penanganan pengajuan prosedur kerja sama Fasilitas Kesehatan Rujuk Tingkat Lanjut (FKRTL) dengan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung yang beralamat di jalan Gajah Mada No. 55A Semarapura.

2. Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian pada tugas akhir ini adalah Prosedur Pengajuan Kerja Sama Dengan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Penelitian kualitatif yang bertujuan memaparkan objek penelitian secara deskripsi dalam bentuk kata dan bahasa bukan dalam bentuk angka. Hal ini selaras dengan pendapat (Sugiyono 2019: 18) bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, di mana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut (Sugiyono 2017, 137), Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari perusahaan maupun dari objek penelitian yang lain. Pada penelitian ini,

data primer yang diperoleh mengenai Prosedur pengajuan kerja sama, syarat melakukan kerja sama.

2) Data Sekunder

Menurut (Sugiyono 2017, 137), Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain. Data sekunder ini berupa data hasil olahan dari pihak lain, seperti jurnal, laporan, buku, dan sebagainya. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumentasi atau dokumen yang berkaitan dengan BPJS kesehatan. Seperti profil perusahaan, sejarah perusahaan dan lain sebagainya.

c. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah langkah yang paling penting dalam pelaksanaan penelitian, hal ini dikarenakan tujuan dari penelitian adalah untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1) Observasi

Berdasarkan dari bukunya, (Sugiyono 2019:297) menuliskan bahwa "observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan, melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut". Data tersebut dikumpulkan sebagai alat dan bahan, sehingga fokus pada penelitian akan tergambar dengan jelas.

Metode observasi yang dilakukan pada penelitian ini melalui pengamatan langsung selama masa magang kerja terhadap situasi atau peristiwa yang ada di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung.

2) Wawancara

Wawancara menurut (Sugiyono 2019:231), berpendapat bahwa "wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang wajib diteliti atau untuk mengetahui hal-hal mendalam lainnya". Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan tanya jawab langsung dengan narasumber, yang berkedudukan sebagai staf bidang kerja sama fasilitas kesehatan yang memiliki tanggung jawab langsung dalam proses kerja sama dengan BPJS Kesehatan dan juga dengan fasilitas kesehatan yang kerja sama dengan BPJS Kesehatan seperti rumah sakit, klinik maupun dokter umum. Adapun metode wawancara yang dilakukan yaitu metode wawancara tak terstruktur, di mana dalam bukunya, (Sugiyono 2019:234) berpendapat bahwa "wawancara tak berstruktur merupakan wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun

secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang ditanyakan.

3) Dokumentasi

Menurut (Sugiyono 2019:314) berpendapat bahwa "dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu baik berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang". Hal ini merupakan pelengkap dari kedua metode sebelumnya yaitu observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif agar lebih kredibel dan terpercaya, seperti kelengkapan data pendukung seperti foto- foto hasil observasi, sejarah, dan karya tulis yang telah ada.

1. Metode Analisis Data

Menurut (Sugiyono 2019:244) berpendapat bahwa "analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis" data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri ataupun orang.

Dalam penelitian ini, penulis menerapkan teknik analisis kualitatif deskriptif. Teknik ini fokus pada penggalian keterangan dan fakta dari lapangan untuk menghadirkan potret yang kaya dan terperinci tentang fenomena yang sedang diteliti. Dengan demikian, penulis dapat merumuskan pemahaman yang utuh dan informatif, sehingga hasil analisis akan memperkaya wawasan mengenai topik yang dibahas. Diharapkan, melalui proses analisis yang teliti, penelitian ini mampu memberikan sumbangan signifikan pada bidang ilmu terkait.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan interpretasi data yang telah dilakukan melalui pendekatan kualitatif, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur Pengajuan Kerja Sama Fasilitas Kesehatan dengan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung: Prosedur pengajuan kerja sama melibatkan peran aktif fasilitas kesehatan dalam tahapan awal yaitu penapisan awal, validasi data mandiri (*self-assessment*), serta penyampaian berkas *hard copy*. Selanjutnya, BPJS kesehatan berperan penting dalam mencatat verifikasi dan kredensialing lapangan, hingga manajemen dokumen, dengan sistem *Health Facilities Information System* (HFIS) yang sangat menonjol dalam memonitor status aplikasi secara *real-time* dan mempercepat proses hingga target 30 hari kalender
2. Persyaratan untuk Pengajuan Kerja Sama Fasilitas Kesehatan dengan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung: Persyaratan yang diperlukan meliputi kriteria administratif dan teknis yang detail, seperti izin operasional, kelengkapan Sumber Daya Manusia (SDM), sarana prasarana (misalnya, ruang pemeriksaan, alat medis esensial, instalasi listrik dan air yang memadai), dan komitmen pelayanan.

Proses kredensialing dan rekredensialing dilakukan secara objektif untuk memastikan standar tinggi terpenuhi.

3. Kendala dalam Pengajuan Kerja Sama Fasilitas Kesehatan dengan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung: Beberapa kendala praktis masih dihadapi di lapangan, meliputi: kesulitan bagi beberapa fasilitas kesehatan (terutama Praktik Mandiri Dokter/Gigi) dalam memenuhi standar Indikator Nasional Mutu (INM), permasalahan teknis pada aplikasi HFIS yang kerap mengalami *error* atau gangguan akses pada fitur meterai elektronik, serta terjadinya miskomunikasi antara petugas pemberi layanan dan peserta.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan yaitu sebagai berikut:

1. Bagi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Klungkung
 - a. Meningkatkan Stabilitas dan Dukungan Teknis HFIS:
Mengatasi kendala *error* sistem HFIS dan gangguan akses aplikasi pihak ketiga (seperti meterai elektronik) melalui koordinasi dengan tim IT pusat, serta memperkuat tim dukungan teknis di cabang untuk respons cepat dalam membantu fasilitas kesehatan mengatasi kendala teknis.
 - b. Mengembangkan Program Pendampingan INM yang Efektif:
Khususnya bagi Praktik Mandiri Dokter/Gigi, BPJS Kesehatan

Cabang Klungkung perlu memperbanyak program pendampingan, *workshop*, atau penyediaan panduan praktis untuk membantu fasilitas kesehatan memenuhi standar Indikator Nasional Mutu (INM).

- c. Melakukan Sosialisasi Prosedur dan Persyaratan Kerja Sama: BPJS Kesehatan perlu mengadakan sosialisasi secara rutin kepada fasilitas kesehatan, terutama bagi yang baru berdiri. Sosialisasi ini bertujuan untuk menjelaskan prosedur dan persyaratan pengajuan kerja sama, termasuk standar INM yang harus dipenuhi. Dengan demikian, fasilitas kesehatan dapat memahami langkah-langkah yang diperlukan untuk menjalin kemitraan dengan lebih mudah.
- d. Evaluasi Periodik Prosedur dan Persyaratan: Melakukan evaluasi periodik terhadap efektivitas prosedur pengajuan kerja sama, termasuk persyaratan yang diterapkan. Ini bertujuan untuk menyesuaikan persyaratan (misalnya INM) agar lebih realistis dan dapat dipenuhi oleh fasilitas kesehatan, demi mempercepat perluasan jaringan fasilitas kesehatan yang berkualitas.

2. Bagi Fasilitas Kesehatan (Faskes)

- a. Lebih Proaktif Memahami Persyaratan Kerja Sama: fasilitas kesehatan, terutama calon mitra, diharapkan secara aktif mempelajari dan memastikan pemenuhan seluruh persyaratan

BPJS Kesehatan, termasuk Indikator Nasional Mutu (INM), sebelum dan selama proses pengajuan kerja sama.

- b. Respons Cepat Terhadap Kendala Teknis: fasilitas kesehatan disarankan untuk segera melaporkan *error* pada HFIS atau gangguan aplikasi pendukung lainnya kepada BPJS Kesehatan Cabang Klungkung, sehingga penyelesaian masalah dapat dilakukan lebih cepat.
- c. Prioritaskan Komunikasi Informatif kepada Peserta: Petugas fasilitas kesehatan harus selalu memastikan bahwa informasi mengenai prosedur dan layanan JKN disampaikan secara akurat dan jelas kepada peserta untuk membangun kepercayaan dan meminimalkan kesalahpahaman.
- d. Meningkatkan Kualitas Data dan Laporan: Faskes perlu memastikan akurasi data yang diinput ke dalam sistem BPJS Kesehatan dan kelengkapan laporan yang diserahkan. Data yang valid dan laporan yang terperinci sangat penting untuk proses klaim, evaluasi kinerja, dan penentuan kelanjutan kerja sama. Dengan data yang akurat, potensi terjadinya penolakan klaim dapat diminimalkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Humas Kemenko, Kesra/ES. "Mulai 1 Januari, BPJS Kesehatan langsung beroperasi" <https://www.komdigi.go.id/berita/pengumuman/detail/mulai-1-januari-bpjs-kesehatan-langsung-beroperasi>
- Mariyam, Siti. 2018. "Sistem Jaminan Sosial Nasional Melalui BPJS Kesehatan (Persektif Hukum Asuransi)." *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang* 7(2): 36–42.
- Maasawet, E. T. (2010). Meningkatkan Kemampuan Kerjasama Belajar Biologi Siswa Melalui Strategi Inkuiri Terbimbing. *Jurnal Biodeksi*, Vol.2(1): 1- 14.
- Mulyadi. (2018). *Sistem Akuntansi*. Edisi Keempat. Salemba Empat.
- Peraturan Presiden RI No. 12 tahun 2013 tentang jaminan kesehatan bab 1 ketentuan umum pasal 1 No. 14
- Sejarah BPJS Kesehatan, <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/>
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunarto, Hawa Aplinda. 2025. "Analisis Prosedur Pemberian Kredit Pada Pt Permodalan Nasional Madani (PNM) Ulamm (Unit Layanan Modal Mikro) Pulo Brayan Medan." 4(November 2023): 9–15.

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 24 TAHUN 2011
“TENTANG BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL”
<https://www.bpjs-kesehatan.go.id/#/informasi>
publikdetail?slug=undangundang-no-24-tahun-2011-tentang-
badanpenyelenggara-jaminan-sosial

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 71 TAHUN 2013
“TENTANG PELAYANAN KESEHATAN PADA JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA
ESA MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA”

PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 5
TAHUN 2018 “TENTANG PERUBAHAN KETIGA ATAS
PERATURAN MENTERI KESEHATAN NOMOR 71 TAHUN 2013
TENTANG PELAYANAN KESEHATAN PADA JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL”

Vendra, syahreza. (2020). Prosedur penanganan impor PT. Sarana Bandar
Logistik. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
<http://repository.stei.ac.id/831/>

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI