

Just in Time Decision Making System: Strategi Menghilangkan Kendala Pembiayaan Tindakan Operasi pada Pasien Asuransi Swasta dan Pribadi

Aisyah Yoga Pramita¹ Dwi Adi Nugroho² Seffudin Sudarmadi³

A. RINGKASAN

Rumah Sakit “JIH” Purwokerto tidak bekerjasama dengan BPJS Kesehatan sehingga pendapatan bergantung pada pasien pribadi dan asuransi. Terdapat 48% pasien pribadi batal operasi karena terkendala keterbatasan biaya atau keraguan akan kepastian biaya dan 22% pasien asuransi batal operasi karena benefit asuransinya terbatas. Atas dasar kendala tersebut, diciptakan *just in time decision making system* sehingga tidak ada ekses untuk pasien asuransi dan memberikan alternatif tindakan atau potongan harga sesuai kemampuan pasien pribadi. Sistem tersebut menurunkan kegagalan operasi pasien pribadi menjadi 25% dan 15% untuk pasien asuransi.

B. LATAR BELAKANG

Sebagai salah satu rumah sakit swasta yang tidak bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, seringkali pasien yang memerlukan tindakan operasi menghadapi kendala pembiayaan. Kendala pembiayaan ini dapat menimbulkan penundaan tindakan operasi elektif yang sudah direncanakan oleh dokter untuk pasien. Penundaan operasi dapat berpotensi memperburuk kondisi kesehatan pasien atau bahkan sampai dengan membahayakan nyawa pasien. Kurangnya informasi yang akurat dan *real-time* tentang berapa biaya yang harus pasien keluarkan atau kepastian apakah bisa dijamin oleh asuransi swasta dapat menghambat pasien untuk mengambil keputusan medis secara cepat dan tepat. Kurang akuratnya estimasi biaya dapat disebabkan oleh berbagi factor antara lain: terlalu banyak kanal informasi tentang estimasi biaya operasi, tidak ada verifikasi dokumen preadmission pada pasien asuransi, atau keterlambatan pemberian informasi biaya. Situasi ini dapat mempengaruhi pengambilan keputusan pasien apakah akan lanjut operasi atau tidak. Dan secara psikologis, ketika pasien sudah keluar dari lingkungan rumah sakit, pasien cenderung akan mencari alternatif tindakan atau *second opinion* ke fasilitas kesehatan atau tenaga medis lain.

¹ Manajer Pemasaran, Penjualan, dan Pelayanan Pelanggan RS “JIH” Purwokerto

² Manajer Pelayanan Medik RS “JIH” Purwokerto

³ Direktur Operasional & Keuangan RS “JIH” Purwokerto

C. TUJUAN

Tujuan inovasi yang dilakukan adalah:

1. Memberikan kepastian pembiayaan pada pasien yang direncanakan operasi
2. Membuat kesepakatan dan kepastian operasi dilakukan *just in time* (saat itu juga) saat pasien bertemu dengan petugas layanan pelanggan untuk edukasi penjadwalan dan estimasi biaya operasi
3. Meningkatkan angka keberhasilan pasien yang direncanakan operasi

D. LANGKAH-LANGKAH

Langkah-langkah yang dilakukan dalam mewujudkan *just in time decision making system* antara lain:

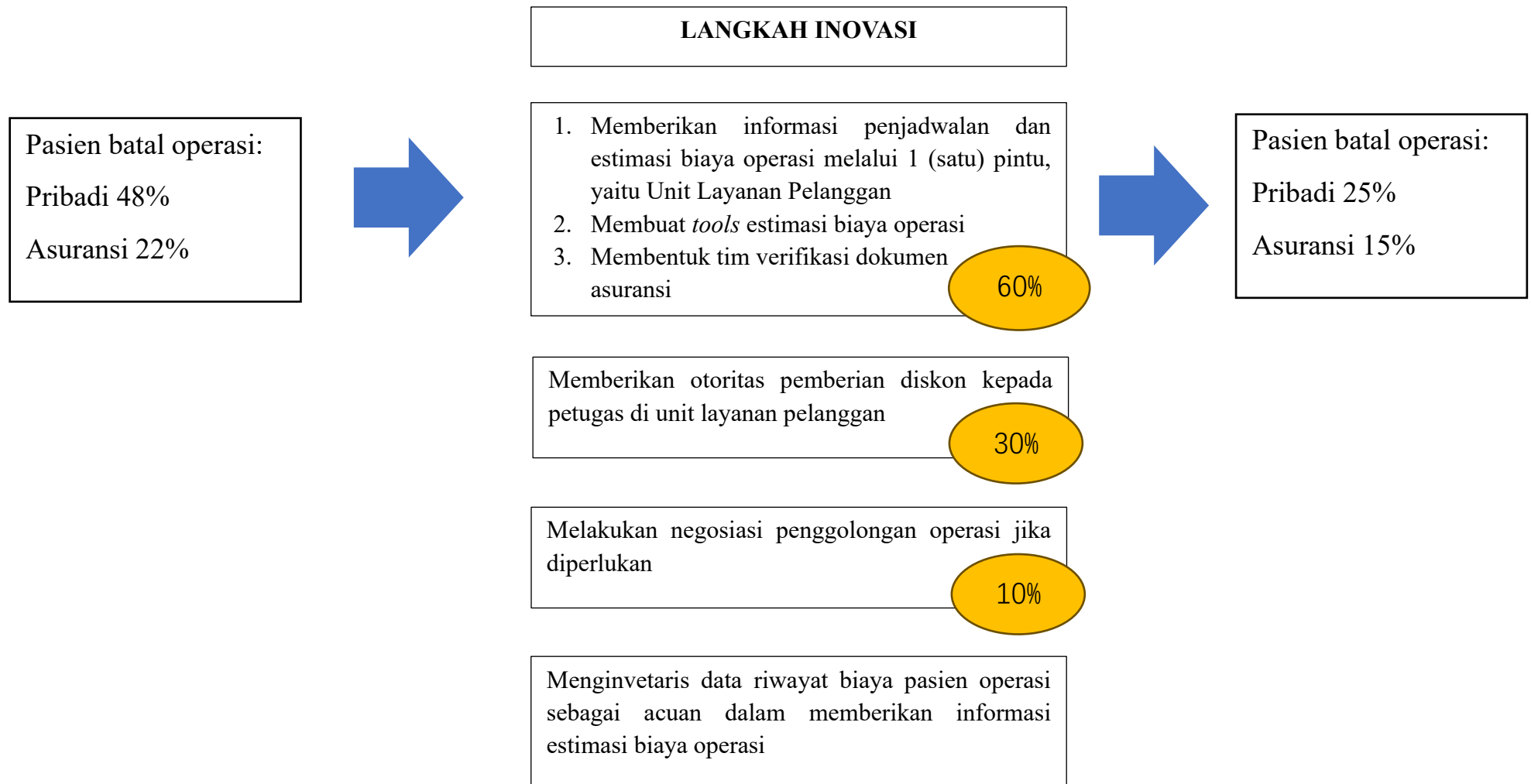
1. Memberikan informasi penjadwalan dan estimasi biaya operasi melalui 1 (satu) pintu, yaitu Unit Layanan Pelanggan
2. Membuat *tools* estimasi biaya operasi
3. Membentuk tim verifikasi dokumen asuransi
4. Memberikan otoritas pemberian diskon kepada petugas di unit layanan pelanggan
5. Melakukan negosiasi penggolongan operasi jika diperlukan
6. Menginventaris data riwayat biaya pasien operasi sebagai acuan dalam memberikan informasi estimasi biaya operasi

E. HASIL INOVASI

Setelah langkah-langkah inovasi dilakukan, setiap pasien yang direncanakan operasi diarahkan untuk bertemu dengan petugas layanan pelanggan untuk mendapatkan informasi estimasi biaya dan penjadwalan operasi. Di meja layanan pelanggan inilah yang menjadi titik kunci keberhasilan *just in time decision making system*. Di meja layanan pelanggan inilah pasien mengambil keputusannya apakah akan lanjut operasi atau tidak. Ketika ada pasien pribadi yang memiliki anggaran biaya operasi terbatas, maka petugas layanan pelanggan menjalankan langkah-langkah mulai dari menawarkan diskon, menginformasikan riwayat biaya operasi pasien terdahulu untuk kasus yang sama, sampai dengan melakukan negosiasi dengan dokter operator untuk menyesuaikan kategori operasi dan berkoordinasi dengan unit lainnya untuk melakukan efisiensi biaya.

Dari pelaksanaan langkah-langkah inovasi *just in time decision making system* tersebut, hasil yang diperoleh cukup signifikan. Angka batal operasi pasien pribadi yang

semula 48% (data diambil dari rata-rata pasien pribadi batal operasi bulan Juli-Desember 2024) saat ini menjadi 25% (data diambil dari rata-rata pasien pribadi batal operasi bulan Januari-Juni 2025). Selain itu, angka batal operasi pasien asuransi swasta yang semula 22% (data diambil dari rata-rata pasien asuransi batal operasi bulan Juli-Desember 2024) saat ini menjadi 15% (data diambil dari rata-rata pasien asuransi batal operasi bulan Januari-Juni 2025). Angka batal operasi ini memang tidak bisa dihilangkan 100% karena masih ada faktor lain seperti pasien takut tindakan atau kondisi sudah membaik.





PENGESAHAN MAKALAH INOVASI

***JUST IN TIME DECISION MAKING SYSTEM: STRATEGI MENGHILANGKAN
KENDALA PEMBIAYAAN TINDAKAN OPERASI PADA PASIEN ASURANSI
SWASTA DAN PRIBADI***

- | | |
|--------------------------|--|
| 1. Judul Makalah | : <i>Just in Time Decision Making System: Strategi
Menghilangkan Kendala Pembiayaan Tindakan Operasi
Pada Pasien Asuransi Swasta dan Pribadi</i> |
| 2. Rumah Sakit | : Rumah Sakit "JIH" Purwokerto |
| 3. Alamat | : Jl. KH Ahmad Dahlan Dusun III, Dukuhwaluh,
Kembaran, Banyumas |
| 4. Kontak Person & No Hp | : Benita Firliana Aji, SKM., MPH / 085747331299 |
| 5. Alamat e-mail | : firli.mutu@rs-jih.co.id
aisyah.y@rs-jih.co.id |

Mengesahkan,

Banyumas, 14 Agustus 2025

RUMAH SAKIT "JIH" PURWOKERTO

Presiden Direktur,

dr. Arrus Ferry, MPH