

# Analisis Faktor Penghambat Implementasi Bridging System dan V-Claim di Rumah Sakit Siaga Al- Munawwarah Samarinda

<sup>1)</sup>Zahra Indria Nuralifa, <sup>2)</sup>Zulkifli Umar

<sup>1,2)</sup>Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam Samarinda, Kota Samarinda, Indonesia

Email Corresponding: [zahraindrian@gmail.com](mailto:zahraindrian@gmail.com)

| INFORMASI ARTIKEL                                                                                                        | ABSTRAK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kata Kunci:</b><br>Faktor Penghambat Implementasi Bridging System<br>V-Claim<br>Rumah Sakit                           | Aplikasi v-claim adalah perangkat lunak yang disediakan oleh BPJS untuk mengelola layanan kesehatan pasien BPJS di rumah sakit. Humas BPJS Kesehatan, menyatakan bahwa bridging system mengintegrasikan SIMRS dan v-claim yang berbeda tanpa campur tangan langsung dari sistem masing-masing, sehingga menjaga keamanan data tetap terjamin. Metode dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif yang dilakukan dengan wawancara dan observasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis permasalahan terkait faktor yang menghambat implementasi bridging system dan v-claim di Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda, rumah sakit telah melakukan uji coba bridging pada poli penyakit dalam dan poli saraf sejak November 2023. Pada saat uji coba bridging system, timbul masalah dan hambatan karena adanya ketidaksesuaian dalam sistem bridging, sehingga penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghalangi implementasi bridging system tersebut. Rekomendasi yang dapat diberikan untuk rumah sakit yaitu dengan meningkatkan jumlah dan keterampilan SDM IT, mencari sumber pendanaan alternatif untuk implementasi bridging system dan v-claim, meningkatkan kapasitas hardware, serta menyederhanakan dan mengefisiensi alur kerja proses klaim BPJS Kesehatan. |
| <b>Keywords:</b><br>Inhibiting Factors Implementation Bridging System<br>V-Claim<br>Hospital                             | <b>ABSTRACT</b><br><br>The v-claim application is software provided by BPJS to manage the health services of BPJS patients in hospitals. BPJS Health Public Relations, stated that the bridging system integrates different SIMRS and v-claim without direct intervention from their respective systems, thus maintaining data security is guaranteed. The method in this research is descriptive qualitative conducted by interview and observation. The purpose of this research is to analyze problems related to factors that hinder the implementation of the bridging system and v-claim at the Samarinda Al-Munawwarah Standby Hospital. Based on the results of observations made at the Samarinda Al-Munawwarah Siaga Hospital, the hospital has been conducting bridging trials in the internal medicine poly and neurology poly since November 2023. During the trial of the bridging system, problems and obstacles arose due to discrepancies in the bridging system, so it is important to identify the factors that hinder the implementation of the bridging system. Recommendations that can be given to hospitals are to increase the number and skills of IT human resources, find alternative funding sources for the implementation of the bridging system and v-claim, increase hardware capacity, and simplify and streamline the workflow of the BPJS Health claims process.  |
| This is an open access article under the <a href="https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/">CC-BY-SA</a> license. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## I. PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi informasi dalam sektor kesehatan meningkatkan efisiensi layanan kesehatan walaupun menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, aspek keuangan, regulasi, dan keamanan data (Putri et al. 2023). Salah satu contoh teknologi ini adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), sebuah sistem komunikasi dan teknologi informasi yang mengelola

secara terpadu seluruh proses layanan rumah sakit melalui jaringan koordinasi, pelaporan, dan administrasi, sehingga menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu, serta merupakan bagian integral dari Sistem Informasi Kesehatan (Kementerian Kesehatan RI 2013). Sistem Informasi Kesehatan digunakan sebagai sarana komunikasi bagi tenaga kesehatan dan sebagai strategi untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan di rumah sakit, menghadapi persaingan di era teknologi informasi (Ardianti, Harmain, and Inayah 2023).

Aplikasi virtual claim (v-claim) adalah sebuah sistem perangkat lunak yang disediakan oleh BPJS untuk memfasilitasi proses pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS di rumah sakit (Vergantana, Agustini, and Para 2023). Peran pasien sangat krusial dalam tahapan selanjutnya dari pelayanan kesehatan, termasuk dalam proses verifikasi identitas pasien yang menggunakan jaminan BPJS (Ambarwati 2021). SIMRS dan v-claim adalah dua sistem yang menyediakan layanan administratif di bidang kesehatan, terutama untuk pasien yang menggunakan BPJS (Mellsanday, Indra Andriani, and Ariani 2023). Perbedaan sistem antara SIMRS dan v-claim mempengaruhi efektivitas dan efisiensi dalam proses pendaftaran pasien, karena petugas perlu menggunakan kedua aplikasi tersebut untuk memverifikasi status peserta BPJS dengan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) (BPJS Kesehatan 2018).

Humas BPJS Kesehatan (2014), menyatakan bahwa bridging system mengintegrasikan SIMRS dan v-claim yang berbeda tanpa campur tangan langsung dari sistem masing-masing, sehingga menjaga keamanan data tetap terjamin. Penggunaan bridging system ini dapat meningkatkan mutu layanan dan administrasi, menghemat penggunaan sarana dan prasarana, serta mempermudah pengolahan data dan proses klaim BPJS (Hakam 2021).

Implementasi bridging system dan v-claim didasarkan pada lima komponen utama, yaitu sumber daya manusia, perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), data, jaringan (Putratama and Ali 2021). Teknologi perangkat memainkan peran kunci dalam tingkat kompleksitas atau kemudahan implementasi, serta manfaatnya bagi individu dan rumah sakit, yang dapat membuat setiap komponen menjadi tantangan dan mengakibatkan hambatan dalam penerapan bridging system dan v-claim (Suyanto et al., 2021).

Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda telah menerapkan SIMRS dalam menunjang pelayanan kesehatan kepada pasien sejak Mei 2018 dan telah bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) untuk memudahkan verifikasi data pasien BPJS yang berkunjung ke rumah sakit dengan tujuan mendapatkan pelayanan kesehatan (RS Siaga Al-Munawwarah, 2024).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda, rumah sakit telah melakukan uji coba bridging pada poli penyakit dalam dan poli saraf sejak November

2023. Pada saat melakukan uji coba bridging, timbul permasalahan dan hambatan yaitu terdapat ketidaksesuaian pada bridging system. Sehingga perlu diketahui faktor apa saja yang menghambat implementasi bridging system tersebut. Hal ini yang melatarbelakangi penulis untuk mengangkat menjadi laporan.

Tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini untuk meningkatkan pemahaman pembaca mengenai faktor-faktor yang menghambat penerapan bridging system dan v-claim di rumah sakit, dengan tujuan memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan dan administrasi, serta menghemat penggunaan sarana dan prasarana, serta mempermudah pengolahan data dan proses klaim BPJS.

## II. MASALAH

Permasalahan yang ditemukan saat rumah sakit melakukan uji coba bridging pada poli penyakit dalam dan poli saraf sejak November 2023, timbul permasalahan dan hambatan yaitu terdapat ketidaksesuaian pada bridging system. Sehingga perlu diketahui faktor apa saja yang menghambat implementasi bridging system di Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda.

## III. METODE

Metode yang penulis untuk mengidentifikasi masalah yaitu metode deskriptif kualitatif, dimana berfokus pada data yang dikumpulkan dalam bentuk kata-kata, gambar, dan bukan angka. Penulis mencatat hasil wawancara dengan mendokumentasikan melalui foto dan dokumen lain sebagai pendukung permasalahan (Abdussamad 2021). Setelah mengidentifikasi masalah, langkah berikutnya adalah melakukan observasi untuk menganalisis masalah terkait faktor yang menghalangi penerapan bridging system dan v-claim di Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan kegiatan magang yang dilakukan di unit humas, penulis memperhatikan permasalahan yang dapat menjadi landasan untuk menentukan masalah. Untuk mengidentifikasi masalah ini, penulis melakukan observasi, wawancara, dan analisis untuk memahami secara menyeluruh permasalahan yang sedang terjadi. Sesuai dengan hasil observasi dan analisis situasi yang telah penulis lakukan, bahwa identifikasi masalah pada laporan ini terkait dengan Faktor Penghambat Implementasi Bridging System dan V-Claim di Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan analisis, didapatkan bahwa bridging system dan v-claim di Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda belum bisa dikatakan efektif karena pada saat dilakukan uji coba bridging timbul permasalahan dan hambatan dalam mengaplikasikan bridging tersebut. Permasalahan dan hambatannya yaitu terdapat ketidaksesuaian pada bridging system, seperti terdapat perubahan icon yang tidak tersedia pada sistem rumah sakit, terdapat data booking rumah sakit yang tidak sesuai dengan data booking pihak BPJS Kesehatan, bridging system terdapat dalam sistem mobile JKN, tetapi hanya pasien yang dapat mengakses sistem tersebut, tanggal pelayanan di rumah sakit tidak sesuai dengan tanggal rujukan pada sistem mobile JKN, dan pada saat bridging system dan v-claim sudah bisa diimplementasikan dan akan didaftarkan ke Kementerian Kesehatan, timbul hambatan kembali yakni IT rumah sakit sebagai pihak ketiga/mitra yang mengerjakan bridging dan tidak mempunyai badan hukum. Oleh karena itu, pada saat mendaftar ke Kementerian Kesehatan tidak bisa dikarenakan tidak ada badan hukumnya dan rumah sakit sedang dalam proses mencari vendor untuk badan hukum tersebut.

##### 2. Analisis Masalah

Setelah melakukan identifikasi masalah, tahap selanjutnya yaitu analisis masalah. Analisis masalah dilakukan dengan proses menyelidiki dan memahami masalah-masalah yang dibahas serta melibatkan pemahaman mendalam terhadap permasalahan, mengidentifikasi faktor-faktor penyebab, mengevaluasi dampaknya dan mencari solusi atau rekomendasi untuk mengatasi faktor-faktor yang menghambat implementasi bridging system dan v-claim di Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda. Terdapat beberapa faktor yang menjadi sebab akibat dalam implementasi bridging system dan v-claim di rumah sakit, faktor tersebut terdiri dari:

- a. Aspek Man: kurangnya SDM pada bidang IT, kurangnya kesadaran dan pemahaman SDM, dan kurangnya motivasi serta semangat SDM, sehingga perlu dilakukan rekrutmen SDM IT, pelatihan dan pengembangan SDM IT, sosialisasi dan edukasi kepada manajemen dan SDM rumah sakit, serta workshop dan seminar tentang bridging system dan v-claim.
- b. Aspek Money: keterbatasan anggaran dan sumber pembiayaan yang belum jelas, sehingga perlu dilakukan penyusunan proposal pendanaan, negosiasi dengan pihak vendor, serta pengelolaan anggaran secara efektif dan efisien.
- c. Aspek Material: keterbatasan infrastruktur IT dan kurangnya perlengkapan penunjang, sehingga perlu dilakukan pengadaan hardware baru, negosiasi dengan provider internet, integrasi sistem informasi, serta pengadaan komputer dan perangkat pencetak.
- d. Aspek Method: proses bisnis yang rumit, prosedur yang belum jelas, dan kurangnya dukungan SOP, sehingga perlu dilakukan pemetaan alur kerja proses klaim BPJS Kesehatan, identifikasi dan eliminasi langkah-langkah yang tidak perlu, penyusunan SOP proses klaim BPJS Kesehatan, serta implementasi teknologi untuk mempercepat proses klaim.
- e. Aspek Machine: keterbatasan hardware dan keterbatasan software, sehingga perlu dilakukan pengadaan hardware dan software baru.

##### 3. Plan of Action

Setelah menganalisis masalah, penulis menyusun rencana tindak lanjut atau plan of action untuk menentukan langkah-langkah yang akan diambil dalam menyelesaikan masalah tersebut, yaitu:

Tabel 1. Plan Of Action

| No. | Kegiatan | Sasaran | Target | Penanggung Jawab | Metode |
|-----|----------|---------|--------|------------------|--------|
|-----|----------|---------|--------|------------------|--------|

|    |                                 |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                    |                                                                                                                                                                                             |
|----|---------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Melakukan Pengembangan SDM      | SDM IT pada Bridging System dan Vclaim | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan jumlah SDM IT dengan kualifikasi yang sesuai.</li> <li>2. Meningkatkan keterampilan SDM IT melalui pelatihan internal dan eksternal sebanyak 1 kali dalam setahun.</li> </ol>                                                                                                                                                    | Kepala Divisi IT dan Manajemen SDM | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rekrutmen SDM IT.</li> <li>2. Pelatihan dan pengembangan SDM IT.</li> <li>3. Workshop dan Seminar tentang bridging system dan v-claim.</li> </ol> |
| 2  | Melakukan Peningkatan Pendanaan | Bidang Keuangan Rumah Sakit            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan dana dari pemerintah, swasta, atau organisasi nonpemerintah sebesar 50% dari total kebutuhan pendanaan.</li> <li>2. Mendapatkan bantuan CSR dari perusahaan sebesar 20% dari total kebutuhan pendanaan.</li> <li>3. Mengoptimalkan penggunaan anggaran yang ada dengan memprioritaskan kebutuhan yang paling mendesak.</li> </ol> | Kepala Bidang Keuangan Rumah Sakit | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyusunan proposal pendanaan.</li> <li>2. Negosiasi dengan pihak vendor.</li> <li>3. Pengelolaan anggaran secara efektif dan efisien.</li> </ol> |
| 3  | Memperkuat Infrastruktur IT     | Bidang IT Rumah Sakit                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan kapasitas hardware dengan mengupgrade hardware yang sudah lama atau tidak memadai.</li> <li>2. Memperbaiki konektivitas internet dengan beralih ke provider internet yang lebih baik.</li> <li>3. Memadukan bridging system dan v-claim dengan sistem informasi lain di rumah sakit.</li> </ol>                                  | Kepala Bidang IT Rumah Sakit       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengadaan hardware baru.</li> <li>2. Negosiasi dengan provider internet.</li> <li>3. Integrasi sistem informasi.</li> </ol>                       |
| 4  | Mempermudah Alur Kerja          | SDM pada Klaim BPJS                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyederhanakan alur kerja dengan menghilangkan</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Kepala Bidang Klaim BPJS           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemetaan alur kerja proses klaim BPJS Kesehatan.</li> </ol>                                                                                       |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                      |  |                                                                                                                                                                                |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | langkah-langkah yang tidak perlu.<br>2. Menyederhanakan proses klaim BPJS Kesehatan diseluruh rumah sakit.<br>3. Mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk mempercepat proses klaim. |  | 2. Identifikasi dan eliminasi langkah-langkah yang tidak perlu.<br>3. Penyusunan SOP proses klaim BPJS Kesehatan.<br>4. Implementasi teknologi untuk mempercepat proses klaim. |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Berdasarkan dengan Plan of Action pada Tabel 1 di atas serta dengan melalui observasi di lingkungan rumah sakit, maka penulis dapat memberikan beberapa rekomendasi terkait hasil dari evaluasi mengenai faktor yang menghambat implementasi bridging system dan v-claim bagi rumah sakit, yaitu meningkatkan jumlah dan keterampilan SDM IT, meningkatkan komitmen manajemen, dan meningkatkan kesadaran pengguna, mencari sumber pendanaan alternatif untuk implementasi dan operasi bridging system dan v-claim, meningkatkan kapasitas hardware, memperbaiki konektivitas internet, memadukan dengan sistem informasi lain, dan menyediakan peralatan yang memadai, serta menyederhanakan dan mengefisiensi alur kerja proses klaim BPJS Kesehatan.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan oleh penulis, maka penulis menyimpulkan beberapa hal, diantaranya:

Bridging system dan v-claim di Rumah Sakit Siaga Al-Munawwarah Samarinda belum bisa dikatakan efektif karena pada saat dilakukan uji coba bridging timbul permasalahan dan hambatan dalam mengaplikasikan bridging tersebut. Penyebab timbulnya permasalahan dan hambatan saat dilakukan uji coba bridging, yaitu aspek Man (kurangnya SDM pada bidang IT, kurangnya kesadaran dan pemahaman SDM dan kurangnya motivasi dan semangat SDM), aspek Money (sumber pembiayaan yang belum jelas dan keterbatasan anggaran), aspek Material (kurangnya perlengkapan penunjang dan keterbatasan infrastruktur IT), aspek Method (proses bisnis yang rumit, kurangnya dukungan SOP dan prosedur yang belum jelas), dan aspek Machine (keterbatasan hardware dan keterbatasan software).

Berdasarkan tabel Plan of Action yang telah penulis susun, terdapat beberapa perencanaan yang dapat dilakukan, yaitu melakukan pengembangan SDM, melakukan peningkatan pendanaan, memperkuat infrastruktur IT dan mempermudah alur kerja.

Berdasarkan Plan of Action serta melakukan observasi, maka penulis memberikan rekomendasi terkait permasalahan yang ada, yaitu meningkatkan jumlah dan keterampilan SDM IT, meningkatkan komitmen manajemen, dan meningkatkan kesadaran pengguna, mencari sumber pendanaan alternatif untuk implementasi dan operasi bridging system dan v-claim, meningkatkan kapasitas hardware, memperbaiki konektivitas internet, memadukan dengan sistem informasi lain, dan menyediakan peralatan yang memadai, serta menyederhanakan dan mengefisiensi alur kerja proses klaim BPJS Kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. 2021. Metode Penelitian Kualitatif. Vol. 6.
- Ambarwati, Wiwi. 2021. "COVID-19 Patient Payment and Financial Implication on Hospitals Serving COVID-19 Patients in Indonesia Analysis for The Period March 2020-Desember 2020." Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia 6(1).
- Ardianti, Siti, Hendra Harmain, and Nurul Inayah. 2023. "Analisis Penerapan Teknologi Informasi Pada Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Dalam Pelayanan Rawat Inap (Studi Kasus Di RSUD Aek Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara)." Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI) 3(2):909-21.
- BPJS Kesehatan. 2014. Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. 2018. Validasi Pasien BPJS Dengan Surat Eligibilitas Pasien (SEP).

- Hakam, Fahmi. 2021. "Kualitas Pelayanan Sebelum Dan Sesudah Adanya Sistem Bridging Dilihat Dari Petugas Penerimaan Pasien Rawat Jalan Di Rs. X." *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan (JMIAK)* 2(2):51–59.
- Kementerian Kesehatan RI. 2013. "Permenkes No. 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit."
- Mellsanday, Nova, Vonita Indra Andriani, and Tri Ariani. 2023. "Analisis Proses Pembuatan Surat Eligibilitas Peserta BPJS Dan Pelaksanaan Pengawasannya Di Rumah Sakit Nur Hidayah." *Jurnal Ilmu Kesehatan (JIKA)* 1(3):138–46.
- Putratama, Surya Handika, and Syaiful Ali. 2021. "Adoption Of Free/Open Source Software Products In Healthcare Industry: An Indonesian Case Study." *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan* 10(1):161–76.
- Putri, Edvy Permata, Imtinan Nasywa Syakira, Marko Ferdian Salim, and Friska Miftachul Janah. 2023. "Analisis Kesiapan Bridging Simrs Dan V-Claim Di Rumah Sakit Pratama Kota Yogyakarta." *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia* 9(1):47–58.
- Suyanto, Hidayat Taufiq, and Indiati. 2020. "Faktor Penghambat Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Di RSUD Blambangan Banyuwangi." *Jurnal Kedokteran Brawijaya* 28(2).
- Vergantana, I. Wayan Septa Malam, Ni Komang Sri Agustini, and Luh Gede Intan Prabayanthi Para. 2023. "Analisis Sistem Informasi Rekam Medis Virtual Claim Dengan Framework COBIT 5 Pada Rumah Sakit Ari Canti." *Journal of Information Systems for Public Health* VIII(2):32–37.