

# TINJAUAN KESESUAIAN SYARAT ADMINISTRASI PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS DI RUMAH SAKIT X JOMBANG

*by Indah Susilowati, Et Al.*

---

**Submission date:** 13-Apr-2022 09:04AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1809312481

**File name:** t\_Adminitrasi\_revisi\_13\_April\_2022\_-\_INDAH\_SUSILOWATI\_Kediri.pdf (284.17K)

**Word count:** 3857

**Character count:** 24286

## TINJAUAN KESESUAIAN SYARAT ADMINISTRASI PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS DI RUMAH SAKIT X JOMBANG

<sup>1</sup> Indah Susilowati, <sup>2</sup> Bela Maulidiah Ishak, <sup>3</sup> Ninda Mulya Ike Ardilla, <sup>4</sup> Nurhadi  
<sup>1,2,3,4</sup>, Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri  
indah.susilowati@iik.ac.id, bwillamaulidiah@gmail.com, ninda.mulya@iik.ac.id, nurhadi@iik.ac.id

### ARTICLE INFORMATION

Received: Month, Date, Year  
Revised: Month, Date, Year  
Available online: Month, Date, Year

### KEYWORDS

Kata Kunci : Adminitrasi, BPJS  
Pasien Rawat Jalan, Rumah Sakit

Keywords : Administration, BPJS  
Hospital, Outpatient

### CORRESPONDENCE

Indah Susilowati  
Program Studi D3 Rekam Medis  
dan Informasi Kesehatan,  
Institut Ilmu Kesehatan Kediri,  
Jawa Timur, Indonesia  
E-mail: indah.susilowati@iik.ac.id

### ABSTRACT

*The administrative registration of outpatient BPJS must be brought during a visit to the hospital for health check. A problem is 8 patients visited the hospital including 2 patients who didn't bring control letter, 2 patients didn't bring photocopy ID card, 3 patients didn't bring photocopy BPJS, and 1 patient came not scheduled for control. The purpose study was to determine the suitability of the administrative registration of BPJS users at Hospital X Jombang. Research method Descriptive with a cross-sectional, the variables regulations, standard operating procedures, and administrative completeness of patient registration. The population of BPJS outpatients is 26,654, a sample of 30 is quota sampling and 1 respondent is the Head of Medical Records. For result, policies and standard operating procedures have been implemented, and administrative compliance incomplete, such as a control letter (20%), photocopy of ID card (56.7%), and photocopy of BPJS (53.3%). The conclusion, implementation of the outpatient registration procedure for BPJS users at Hospital X Jombang isn't accordance the rules, because the patient administration isn't complete. This causes long waiting times to poly, hampers the service process at registration, and cancels BPJS claims at the hospital. Suggestions for making information facilities to completeness patient registration.*

### ABSTRAK

Syarat administrasi pendaftaran pasien rawat jalan pengguna BPJS, harus dibawa lengkap saat kunjungan ke rumah sakit untuk melakukan pemeriksaan kesehatan. Permasalahannya sebanyak 8 pasien yang berkunjung ke rumah sakit diantaranya 2 pasien tidak membawa surat kontrol, 2 pasien tidak membawa *Fotocopy* KTP, 3 pasien tidak membawa *Fotocopy* BPJS, dan 1 pasien datang belum terjadwal kontrol. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kesesuaian syarat administrasi pada pendaftaran pasien rawat jalan pengguna BPJS di Rumah Sakit X Jombang. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*, variabelnya peraturan kebijakan, standar operasional prosedur, kelengkapan administrasi pendaftaran pasien. Populasi pasien rawat jalan BPJS sejumlah 26.654, sampel sebanyak 30 secara *quota sampling* dan 1 responden selaku Kepala Rekam Medis. Hasilnya kebijakan dan standar operasional prosedur telah dilaksanakan, kesesuaian dari administrasi belum lengkap seperti Surat Kontrol (20%), *Fotocopy* KTP (56,7%), dan *Fotocopy* BPJS (53,3%). Kesimpulan pelaksanaan prosedur pendaftaran pasien rawat jalan pengguna BPJS di Rumah Sakit X Jombang tidak sesuai aturan, karena syarat administrasi pasien tidak lengkap. Hal tersebut menyebabkan waktu tunggu poli yang dituju lama, menghambat proses pelayanan di tempat pendaftaran pasien dan pembatalan klaim BPJS di rumah sakit. Saran membuat sarana informasi terkait kelengkapan untuk syarat pendaftaran pasien rawat jalan.

This is an open access article under the [CC BY-ND](#) license.



## PENDAHULUAN

Proses pelayanan pada saat penerimaan pasien di rumah sakit merupakan interaksi awal dimulainya seluruh kegiatan pemeriksaan kesehatan. Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269 Tahun 2008 Tentang Rekam Medis). Pada saat merencanakan kunjungan ke rumah sakit, pasien berharap mendapatkan perlakuan yang sesuai dengan layanan yang manusiawi, efektif dan efisien, karena setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau ( Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan). Dalam hal mencapai proses pelayanan yang baik, diperlukan suatu tahapan prosedur kerja yang terperinci dan harus dilakukan dan dipatuhi oleh seluruh petugas di rumah sakit, baik petugas medis maupun non medis termasuk pengguna layanan rumah sakit untuk tertib dan saling kooperatif. Pengalaman dari peneliti Purba (2017) terdapat kendala dalam proses pelaksanaan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) Pasien yang menggunakan kartu BPJS belum mengetahui tata cara alur pendaftaran rawat jalan, sehingga sebagian besar pasien yang datang berobat dirumah sakit, menyatakan kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

Di rumah sakit tersedia tempat penerimaan pasien rawat jalan atau tempat pendaftaran pasien

rawat jalan (TPPRJ) disebut juga loket pendaftaran pasien rawat jalan yang terdapat tugas pokoknya yaitu menerima pendaftaran pasien yang akan berobat di rawat jalan, dengan mencatat identitas dan informasi yang diperlukan, menyediakan segala kelengkapan formulir dan memberikan informasi tentang pelayanan di rumah sakit (Sudra, 2017). Pelayanan kesehatan yang aman dan nyaman menjadi harapan semua pasien. Bilamana memenuhi tata tertib dan peraturan yang berlaku dirumah sakit, maka proses pelayanan akan dapat dijalankan dengan maksimal, sebaliknya bila ada kekurangan dalam pemenuhan syarat dalam melakukan transaksi di bagian Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) maka akan menimbulkan lambatnya kinerja petugas untuk menyelesaikan administrasi penerimaan pasien.

Pada hasil survei pengamatan data awal yang dilakukan pada bulan Mei 2021 di Rumah Sakit X Jombang, informasi dari salah satu petugas rekam medis yang bertugas di bagian pendaftaran rawat jalan, menyatakan bahwa masih terdapat pasien BPJS yang belum memahami terkait prosedur pendaftaran pasien rawat jalan BPJS, ditemukan dari 8 pasien yang datang berkunjung ke rumah sakit tidak membawa persyaratan administrasi yang lengkap, diantaranya 2 pasien tidak membawa surat kontrol, 2 pasien tidak membawa *Fotocopy* identitas Kartu Tanda Pengenal (KTP), dan 3 pasien tidak membawa *Fotocopy* kartu BPJSnya, serta 1 pasien yang datang berkunjung tetapi belum terjadwal kontrol. Dampak yang ditimbulkan dari kurangnya administrasi syarat pendaftaran ini, maka pasien mendapatkan penjelasan ulang dari petugas terkait prosedur penerimaan pasien khusus

BPJS untuk rawat jalan sehingga tertundanya nomor antrian pasien lain, waktu tunggu semakin lama dan yang paling fatal dapat dibatakkannya pemeriksaan pasien karena tidak bisa diklaim oleh BPJS. Di Rumah Sakit X Jombang terikat dengan perjanjian kerjasama dengan BPJS Kesehatan, dan sebagai mitra BPJS, maka sebagian besar pasien yang telah terdaftar sebagai peserta dapat datang untuk memanfaatkan dan memeriksakan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian syarat administrasi pada pendaftaran pasien rawat jalan pengguna BPJS di Rumah Sakit X Jombang. Keingintahuan peneliti dalam mencari informasi ini dilakukan dengan mengidentifikasi aturan dan pelaksanaan serta syarat administrasi yang dibawa pasien rawat jalan ke rumah sakit. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit). Sebagai tempat rujukan pasien yang datang dari berbagai tempat, maka rumah sakit harus memudahkan akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal. Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai evaluasi dalam manajemen informasi kesehatan terhadap pelaksanaan pendaftaran pasien dan monitoring ketertiban menjalankan aturan yang sudah ditetapkan Rumah Sakit X di Jombang.

## METODE

Desain Penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu suatu penelitian dan pencarian data yang dilakukan dalam sekali dalam satu jangka waktu tertentu (Hosizah dan Sugiarsi, 2020) dimana variabelnya peraturan terkait persyaratan pendaftaran pasien rawat jalan pengguna BPJS antara lain kebijakan dan standar operasional prosedur yang sudah diberlakukan. Data dalam penelitian ini menggunakan populasi pasien rawat jalan BPJS pada triwulan 2 yaitu bulan April - Juni Tahun 2021 sejumlah 26.654 orang. Waktu pelaksanaan penelitian di Rumah Sakit X Jombang adalah bulan Juli Tahun 2021. Teknik pengambilan sampel adalah *Non Probability Sampling* dengan sampel yang ditetapkan sebanyak 30 sampel secara *quota sampling* terhadap pasien rawat jalan BPJS dan 1 responden selaku Kepala Rekam Medis di Rumah Sakit X Jombang.

Jumlah data penelitian yang diambil ini mengacu pada ketentuan bahwa ukuran sampel 30-500 sudah layak dijadikan data penelitian, bilamana hal tersebut sudah bisa mempresentasikan data secara statistik (Sugiyono, 2013). Penetapan sejumlah sampel tersebut memperhatikan keterbatasan waktu penelitian sesuai dengan kesepakatan dengan pihak Rumah Sakit X Jombang, dimana tidak diperbolehkan mengambil data dalam kurun waktu yang lama, karena masih dalam masa Pandemi dan meningkatnya kasus Covid 19. Hal ini diperkuat dengan pernyataan pada hasil Kaji Etik yang telah disetujui oleh Rumah Sakit X Jombang, dinyatakan lolos dengan protokol dipercepat. Instrumen penelitian menggunakan

*ceklist* dan wawancara. Analisis data dengan menggabungkan hasil pengamatan pelaksanaan pendaftaran pasien rawat jalan BPJS dan wawancara pada Kepala Rekam Medis Rumah Sakit X Jombang kemudian disajikan dalam bentuk narasi sesuai rancangan penelitian. Proses pengambilan sampel yang terbilang singkat dalam penelitian ini, merupakan salah satu keterbatasan yang ada sehingga diwaktu mendatang perlu mengkaji lebih dalam dan teliti terkait kesesuaian pelayanan pasien rawat jalan pengguna BPJS saat datang mendaftar ke Rumah Sakit X Jombang dengan suasana pelayanan yang nyaman, cepat dan memahami bagaimana tatacara mendapatkan dan menggunakan fasilitas BPJSnya.

**HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan hasil penelitian, Di Rumah Sakit X Jombang sudah terdapat kebijakan prosedur tentang Pendaftaran Pasien. Pemberlakuan ketentuan ini untuk seluruh pengguna pelayanan kesehatan secara umum, dimana isinya mengatur tentang proses pelaksanaan pasien yang datang ke rumah sakit dengan melakukan identifikasi data identitas diri yang berlaku seperti menunjukkan KTP, Surat Ijin Mengemudi (SIM), Kartu Keluarga, Kartu Kepesertaan Jaminan misalnya BPJS ataupun asuransi lainnya. Apabila pasien yang telah datang rutin melakukan pemeriksaan kesehatan, maka perlu juga membawa kartu berobat yang terdapat nomor rekam medis dan diterbitkan terpusat serta terintegrasi dari untuk seluruh pelayanan di Rumah Sakit X Jombang.

Selain adanya kebijakan, juga dilengkapi dengan penetapan Standar Operasional Prosedur

mengenai Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Di Rumah Sakit X Jombang. Rincian penjelasan dari prosedur ini, bahwa pasien mendaftar pada mesin antrian untuk mendapatkan nomor antrian sesuai dengan kebutuhannya, apabila menggunakan jaminan BPJS maka pasien bisa memilih loket D atau E, kemudian petugas menanyakan keperluan pengguna layanan datang ke rumah sakit, dan petugas melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan BPJS yang harus dibawa pasien, apabila sudah lengkap, maka pasien diarahkan menunggu di poliklinik sesuai surat rujukan dari Faskes Tingkat Pertama, kemudian petugas memasukkan data pasien dan mencetak Surat Eligibilitas Peserta (SEP), terakhir petugas akan mengantarkan berkas pasien ke poli tujuan

Berikut ini gambaran kesesuaian pelaksanaan standar operasional prosedur penerimaan Pasien Rawat Jalan BPJS Di Rumah Sakit X Jombang

Tabel 1. Pelaksanaan Standar operasional Prosedur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Jombang

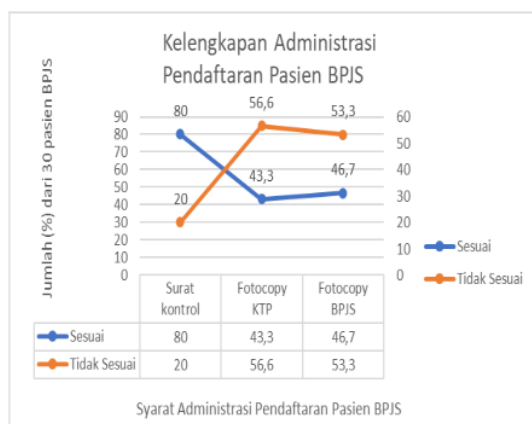
No	Pelaksanaan	Sesuai		Tidak Sesuai	
		Σ	%	Σ	%
1	Petugas menanyakan maksud dan tujuan pengguna layanan	30	100	0	0
2	Petugas mengarahkan pasien mengambil nomor antrian	30	100	0	0
3	Petugas melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan BPJS yang harus dibawa pasien	30	100	0	0
4	Petugas melakukan entry data pasien dan mencetak surat	30	100	0	0



No	Pelaksanaan	Sesuai		Tidak Sesuai	
		Σ	%	Σ	%
	eligibitas peserta (SEP)				
5	Petugas mengantarkan berkas pasien ke poli tujuan	30	100	0	0

Data pada tabel 1 menunjukkan bahwa kesesuaian prosedur penerimaan **Pasien Rawat Jalan BPJS Di Rumah Sakit X Jombang yang** dilakukan pengamatan sejumlah 30 pasien yang mendaftar hasilnya 100% terlaksana dan hasil wawancara dengan petugas pelaksanaannya berjalan dengan lancar dan kondusif.

**1** Grafik 1. Persentase Kelengkapan Persyaratan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS di Rumah Sakit X Jombang



Sumber : Data Rumah Sakit X di Jombang

Menurut hasil pada **1** grafik 1. hasil observasi terkait kelengkapan syarat **pendaftaran pasien rawat jalan BPJS di Rumah Sakit X Jombang**, diketahui dari 30 pasien menunjukkan item surat kontrol yang lengkap sebanyak 24 pasien (80,0%) dan tidak lengkap sebanyak 6 pasien (20,0%). Selanjutnya

pada item membawa persyaratan *Fotocopy* KTP menunjukkan hasil 13 pasien (43,3 %) yang lengkap dan 17 pasien (56,7 %) tidak lengkap. Sedangkan item persyaratan *Fotocopy* BPJS yang lengkap sebanyak 14 pasien (46,7 %) dan tidak lengkap 16 pasien (53,3 %). Data ini menunjukkan belum semua pasien rawat jalan pengguna jaminan sosial BPJS mempersiapkan dan membawa kelengkapan persyaratan pendaftaran saat datang ke rumah sakit. Sebagai informasi dari wawancara dengan petugas apabila syarat dari administrasi pendaftaran pasien belum lengkap maka petugas memberikan arahan kepada pasien agar melengkapinya seperti *Fotocopy* KTP atau *Fotocopy* BPJS sebanyak yang diperlukan, akan tetapi jika pasien belum melengkapinya masih ada keringanan, yaitu datanya di perbanyak oleh petugas penerimaan pasien.

Penyebab pasien tidak melengkapi persyaratan yang diperlukan dengan alasan lupa, karena kebanyakan yang berkunjung ke rumah sakit saat pengamatan tersebut adalah pasien lanjut usia. Selain itu, kurangnya kesadaran untuk membawa kelengkapan administrasi saat pendaftaran pemeriksaan kesehatan di rumah sakit, dapat mempengaruhi pelayanan kesehatan dan waktu tunggu selama proses di tempat pendaftaran pasien rawat jalan, terutama pengguna BPJS yang persentase kunjungannya paling banyak. Pada pengamatan saat penelitian, tempat penerimaan pasien di Rumah Sakit X Jombang tidak terdapat banner, poster, maupun layar monitor yang menjelaskan terkait alur prosedur penerimaan pasien. Apabila ada hal yang kurang jelas, dan belum paham terkait alur prosedur penerimaan

pasien rawat jalan, maka petugas berinisiatif menjelaskan secara lisan, terutama kepada pasien baru berkunjung.

## PEMBAHASAN

Penerimaan pasien di rumah sakit harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku yang ditetapkan berdasarkan kebijakan maupun standar operasional prosedur. Di Rumah Sakit X Jombang sudah terdapat kebijakan mengenai prosedur Pendaftaran Pasien. Dimulainya dari proses identifikasi pasien yang wajib menunjukkan data identitas yang sesuai seperti KTP, SIM, Kartu Keluarga, Kartu Kepesertaan Jaminan misalnya BPJS. Proses identifikasi pasien yang datang ke fasilitas pelayanan kesehatan akan dilakukan dengan pengumpulan beberapa data dan pencatatan segala keterangan tentang bukti-bukti tersebut sehingga dapat menjadikan pembeda antara satu dengan orang lainnya (Budi, 2011). Apabila bukti yang dimaksud tidak didapatkan ataupun kurang sesuai maka akan menimbulkan kesalahan dalam mengenali pasien dan memperlambat proses pelayanan. Hal yang menghambat pelayanan pasien di tempat pendaftaran adalah ketidaklengkapan berkas persyaratan pendaftaran pasien BPJS, yaitu tidak membawa KTP (Fadiyah, et.al., 2021).

Berbagai kekurangan syarat ini bisa disebabkan belum optimalnya sosialisasi Program BPJS pada peserta yang mengikutinya, apabila petugas terlatih dan dapat menjalin komunikasi secara efektif, maka antisipasi pasien membawa kelengkapan data yang diperlukan bisa tercukupi,

dan timbul kepuasan pada pelayanan rumah sakit. Sejalan dengan Penelitian yang dilakukan sebelumnya, yaitu kepuasan dalam proses pelayanan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan terhadap keramahan petugas sebesar 89,7%, pada bahasa saat dijelaskan oleh petugas sebesar 95,9%, terhadap respon cepat petugas sebesar 89,7% dan terhadap keterampilan petugas sebesar 91,7% (Nugeraheni dan Kumalasari, 2020).

Selanjutnya prosedur pelaksanaan terima pasien rawat jalan BPJS yang ditetapkan sebagai standar operasional prosedur diawali dengan mengambil nomor antri pada mesin pendaftaran dan memilih loket khusus BPJS yaitu loket D atau E, kemudian petugas melakukan serangkaian konfirmasi pertanyaan dan pernyataan dengan pasien, seperti keperluan datang ke rumah sakit, meneliti kelengkapan administrasi pendaftaran pasien rawat jalan BPJS dan lainnya. Hasil dari observasi dan wawancara mengenai pelaksanaan standar operasional prosedur dari 30 sampel pendaftar pasien rawat jalan BPJS, mendaftarkan hasilnya 100% terlaksana dan berjalan dengan sesuai ketentuan yang berlaku.

Peraturan ini sudah mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional, yaitu pada poin F Pelayanan Pada Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) seperti di rumah sakit dapat dilayani apabila :

- a. Peserta datang ke Rumah Sakit dengan menunjukkan nomor identitas peserta Jaminan

Kesehatan Nasional (JKN) yaitu BPJS dan surat rujukan, kecuali kasus *emergency*, tanpa surat rujukan ;

- b. Peserta menerima Surat Eligibilitas Peserta (SEP) untuk mendapatkan pelayanan; dan
- c. Peserta dapat memperoleh pelayanan rawat jalan dan atau rawat inap sesuai dengan indikasi medis.

Salah satu manfaat adanya Jaminan Kesehatan Nasional yang penyelenggaraannya dikelola BPJS adalah sebagai upaya untuk memberikan perlindungan kesehatan kepada masyarakat agar mendapatkan kesinambungan pemeliharaan kesehatan.

Adanya standar operasional prosedur yang mendukung kemudahan dan kelancaran sistem penerimaan pasien rawat jalan khusus BPJS yang mendominasi dirumah sakit. Petugas yang melayani pasien rawat jalan khusus BPJS tidak mengalami kesulitan maupun hambatan, karena terdapat tahapan yang jelas penanganan pasien yang datang ke rumah sakit sesuai dengan keperluannya. Mengenai standar operasional prosedur diwajibkan tersedia sebagaimana dijelaskan dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan adalah suatu perangkat instruksi atau langkah – langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan proses kerja rutin tertentu dengan memberikan langkah yang benar dan terbaik berdasarkan konsensus bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan yang dibuat oleh Fasilitas Pelayanan Kesehatan berdasarkan Standar Profesi.

Walaupun standar operasional prosedur berjalan lancar, namun masih ada kendala terkait

syarat administrasi yang belum terpenuhi. Pasien yang datang berkunjung seringkali mengabaikan tata tertib membawa kelengkapan sesuai yang ditetapkan dalam aturan. Hasil dari penelitian, dari 30 pasien rawat jalan khusus pengguna BPJS belum membawa syarat administrasi lengkap yaitu item surat kontrol yang tidak lengkap sebanyak 6 pasien (20,0%), kemudian item persyaratan *fotocopy* KTP terdapat hasil 17 pasien (56,7 %) pasien tidak lengkap, dan terakhir item persyaratan *fotocopy* BPJS yang tidak lengkap 16 pasien (53,3 %). Ketidaksesuaian persyaratan pasien ini disebabkan karena tidak mempersiapkan dengan baik kelengkapan yang akan dibawa saat berkunjung ke rumah sakit, dan kurangnya kesadaran untuk mematuhi peraturan yang sudah ditetapkan oleh rumah sakit. Hal ini dapat menyebabkan proses pendaftaran pasien menjadi terhambat, dan semakin lama pelayanan yang kerjakan, menunggu pasien menyerahkan kelengkapan syarat administrasi terpenuhi. Pernyataan yang sama diungkapkan pada penelitian yang dilakukan oleh Puput Melati dan Meha Marito (2019) Tentang Faktor-faktor Penghambat Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Sari Mutiara, Lubuk Pakam Tahun 2019, dimana terdapat pasien BPJS rawat jalan mengalami kendala pada saat mendapatkan pelayanan di tempat pendaftaran, yang dikarenakan pasien beresalasan lupa membawa persyaratan pendaftaran yang meliputi Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Selain itu didapatkan berkas yang tidak lengkap terbanyak yaitu tidak membawa surat rujukan sebanyak 50,0% (13 pasien), tidak



membawa KTP 38,5%(10 pasien), dan tidak membawa surat kontrol 11,5% (3 pasien).

Kelengkapan dokumen pendaftaran pasien membawa pengaruh penting dalam proses ajuan klaim pembayaran, bila pihak rumah sakit dapat memenuhi kelengkapan dokumen secara tepat, maka akan semakin cepat proses penggantian biaya pelayanan untuk perawatan di Rumah Sakit (Gustiana, et.al., 2022). Pemahaman pasien dalam melengkapi syarat administrasi untuk pendaftaran harus di dukung adanya informasi yang memadai dan terlihat jelas . Pernyataan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan pada pasal 7 Setiap orang berhak untuk mendapatkan informasi dan edukasi tentang kesehatan yang seimbang dan bertanggung jawab. Hal terpenting dari bagian pendaftaran atau registrasi akan mencatat informasi tentang identitas data pribadi pasien dan data lain yang diperlukan seperti penanggung pasien ( keluarganya ), asuransi yang dipergunakan, jenis pekerjaan yang dilakukan, keterangan terdapat alamat darurat dan lain-lain, selain itu juga membuat data keperluan kunjungan pasien hendak melakukan pemeriksaan ke poli kemana, ataupun poliklinik spesialis, maupun laboratorium, Unit Gawat Darurat (UGD), dan lain sebagainya.

Untuk itu sangat diperlukan kerjasama yang baik antara petugas pendaftaran dan pasien agar kelengkapan riwayat rekam medis pasien bisa terdokumentasi dengan baik. Apabila kesesuaian syarat administrasi belum dilengkapi atau tidak terpenuhi maka dapat berdampak merugikan pasien sendiri. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman

Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional , bahwa manfaat yang tidak dijamin dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam hal ini pengguna BPJS jika terdapat pelayanan kesehatan yang dilakukan tanpa melalui prosedur sebagaimana diatur dalam peraturan yang berlaku. Fasilitas kesehatan bertanggung jawab untuk melakukan pengecekan keabsahan kartu dan surat rujukan serta melakukan *input* data ke dalam aplikasi Surat Eligibilitas Peserta (SEP) dan melakukan pencetakan SEP (Wijaya, 2017). Jadi membawa persyaratan administrasi lengkap menjadi hal yang wajib saat akan melaksanakan kunjungan pemeriksaan di rumah sakit, demi melindungi hak pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan oleh rumah sakit setempat.

## KESIMPULAN

Kesesuaian syarat administrasi dalam pelaksanaan prosedur pendaftaran pasien rawat jalan pengguna BPJS di Rumah Sakit X Jombang tidak sesuai aturan yang diberlakukan, karena masih ada syarat administrasi yang tidak lengkap, seperti belum membawa Surat Kontrol, *Fotocopy* KTP, *Fotocopy* BPJS saat transaksi ditempat pelayanan penerimaan pasien, hal ini berdampak pada waktu tunggu poli yang dituju semakin lama dan menghambat proses pelayanan di tempat pendaftaran pasien serta bisa menyebabkan pembatalan klaim BPJS di Rumah Sakit X Jombang. Saran yang bisa dilakukan adalah membuat sarana informasi terkait kelengkapan untuk syarat pendaftaran pasien rawat jalan melalui banner, leaflet dan kemudian bisa disosialisasikan

kepada pasien yang datang. Selanjutnya penelitian ini bisa dikembangkan pada proses pendaftaran pasien rawat jalan BPJS menggunakan aplikasi atau secara elektronik untuk mempermudah akses pendaftaran pasien.

## REFERENSI

- Budi, Savitri Citra. 2011. *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Quantum Sinergis Muda , Yogyakarta
- Gustiana S, Savitri, FW., Susanti AS., 2022, *Analisis Prosedur Klaim BPJS Dan SOP Rawat Inap Guna Menunjang Efektivitas Kerja Pegawai Di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung*, Jurnal Teras Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha., Vol. 4 ( 2 ), Januari 2022, Hal 40-46
- Fadiyah, NA., *Tinjauan Sistem Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Banjaran Kota. Jurnal Sosial dan Sains (Sosains)*, Vol.1(8) 2021, Hal .951-956
- Hosizah, Sugiarsi Sri.(2020). *Teknik Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan.*, APTIRMIK., Karanganyar.
- Nugraheni Reny, Kumalasari Y.I.(2020). *Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Kota Kediri*, Jurnal Kesehatan Politeknik Negeri Jember, Vol. 8 (2), 2020, Hal.96-105
- Puput Melati Hutauruk, PM. Guming MM.,(2019). *Faktor –Faktor Penghambat Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rumah Sakitsari Mutiara, Lubuk Pakam Tahun 2019*, Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda Vol.4(2). 2019 Hal.668-674
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269 Tahun 2008 Tentang Rekam Medis. 12 Maret 2008. Jakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta
- Purba, Erliandy, 2017, *Gambaran Pengetahuan Peserta Bpjs Terhadap Alur Pelayanan Rawat Jalan Di Rsu. Imelda Pekerja Indonesia (Ipi) Medan Periode November-Januari Tahun 2017* , Jurnal Ilmiah Perekam Medis dan Informasi Kesehatan Imelda, Vol.2(1), Februari 2017, Hal.219-228
- Sudra, R. Indradi. 2017. *Materi Pokok Rekam Medis*. Universitas Terbuka .Tangerang Selatan.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif.*, Bandung : ALFABETA, CV.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan. 17 Oktober 2014. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298 Dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607. Jakarta : Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia RI
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 28 Oktober 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072. Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia RI. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. 13 Oktober 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063. Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia RI. Jakarta.
- Wijaya, Lily., Dewi, Deasy, Rosmala., 2017. *Manajemen Informasi Kesehatan II Sistem Dan Sub Sistem Pelayanan RMIK*. Edisi I, Tahun 2017, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta

# TINJAUAN KESESUAIAN SYARAT ADMINISTRASI PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS DI RUMAH SAKIT X JOMBANG

## ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://jurkes.polije.ac.id">jurkes.polije.ac.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://jurnal.uimedan.ac.id">jurnal.uimedan.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://docobook.com">docobook.com</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://rsud.pacitankab.go.id">rsud.pacitankab.go.id</a> Internet Source	2%

Exclude quotes  On

Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 2%