

## ANALISIS PENGGUNAAN *FINGER PRINT* GUNA MENUNJANG EFEKTIFITAS PELAYANAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN RSUD KOTA BANDUNG

Dea Puspita Sari<sup>1\*</sup>, Syaikhul Wahab<sup>2</sup>

Politeknik Piksi Ganesha, Bandung<sup>1,2</sup>

\*Corresponding Author : deap0611@gmail.com

### ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Kota Bandung saat ini telah menerapkan penggunaan *finger print* pada pelayanan pasien BPJS Rawat Jalan. Dimana sebelum pasien menuju poli pasien diwajibkan verifikasi *finger print* agar bisa mencetak SEP (Surat Eligibilitas pasien) dan menggunakan BPJS nya. Namun terdapat pasien yang melakukan kesalahan dalam mendaftarkan *finger print* ke *finger print* dan terkadang alat yang tidak bisa terdeteksi meskipun menggunakan jari-jari lainnya. Agar bisa terdeteksi kembali sebelum melakukan *finger print* pasien harus menggunakan *handsanitaizer* terlebih dahulu agar bisa terdeteksi. Tujuan dari penelitian ini untuk meninjau efektivitas penggunaan *finger print* pada pelayanan BPJS Rawat Jalan. Metode penelitian kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Tinjauan terhadap penyelenggaraan penggunaan *finger print* pada pelayanan pasien BPJS Rawat Jalan masih belum efektif karena beberapa pasien pengguna BPJS masih ada yang tidak terverifikasi *finger print*nya rata-rata kalangan Usia lansia.

**Kata kunci** : efektivitas penggunaan *finger print* pada pelayanan pasien BPJS rawat jalan

### ABSTRACT

*General Hospital has currently implemented the use of fingerprints in outpatient BPJS patient services. Where before the patient goes to the polyclinic, the patient is required to verify their fingerprints so they can print the SEP (Patient Eligibility Letter) and use the BPJS. However, there are patients who make mistakes in registering their fingerprints on the finger print and sometimes the device cannot be detected even if they use other fingers. So that it can be detected. Before doing a finger print, the patient must use a hand sanitizer first so that it can be detected. The aim of this research is to assess the effectiveness of using fingerprints in BPJS Outpatient services. Qualitative research method with data collection techniques through interviews, observation and documentation. A review of the implementation of the use of fingerprints in outpatient BPJS patient services is still not effective because some patients who use BPJS still have their finger scales not verified. The average age group is the elderly.*

**Keywords** : effectiveness of using fingerprints in outpatient BPJS patient services

### PENDAHULUAN

Rumah sakit didefinisikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara lengkap, meliputi rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Menteri Kesehatan No. 22 Tahun 2020). Rumah sakit juga bertugas mencegah penyakit (preventif), menyembuhkan penyakit (kuratif), dan memberikan pelayanan menyeluruh (komprehensif) kepada masyarakat. Rumah sakit berfungsi sebagai tempat penelitian kedokteran dan tempat pendidikan bagi tenaga kesehatan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 22 Tahun 2024, rekam medis adalah dokumen yang memuat keterangan tentang identitas pasien, hasil pemeriksaan medis, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepadanya. Registrasi pasien rawat jalan merupakan salah satu komponen rekam medis yang sangat penting bagi rumah sakit. Dalam Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), Tempat Registrasi Pasien Rawat Jalan (TPRJ) memegang peranan penting. Tempat ini merupakan tempat pertama kali pasien rawat jalan atau keluarganya berinteraksi dengan petugas Rekam Medis saat melakukan registrasi pasien.

Dengan demikian, pasien dapat menggunakan acuan tentang baik buruknya pelayanan yang diberikan untuk menilai mutu pelayanan rumah sakit. Lebih jauh lagi, karena data pasien awalnya diproses di TPPRJ, TPRJ sangat penting bagi keberhasilan SIMRS untuk memberikan hasil yang tepat, akurat, dan cepat. Proses pengumpulan data pasien dikenal sebagai pendaftaran pasien. Untuk menyelesaikan pendaftaran, dokter, perawat, dan profesional perawatan kesehatan lainnya yang menawarkan perawatan rawat inap, gawat darurat, atau rawat jalan dapat mewawancarai pasien atau mengamati mereka (Rohman et al., 2022). Pendaftaran pasien sangat penting karena merupakan langkah pertama menuju evaluasi kesehatan pasien oleh dokter.

Meski sistem registrasi pasien rawat jalan RSUD Kota Bandung sudah diotomatisasi, namun proses penerapannya masih menemui kendala. Permasalahan tersebut yaitu beberapa pasien yang mau melakukan *finger print* tidak terverifikasi sehingga menghambat proses pelayanan, jika tidak terdeteksi pasien tidak bisa menggunakan BPJS nya.

Program Jaminan Kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang merupakan badan hukum publik. Salah satu tujuan utama BPJS Kesehatan adalah meningkatkan kepuasan peserta terhadap program Jaminan Kesehatan Nasional, yaitu Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan pertukaran teknologi, seperti *finger print* atau rekam *finger print* unik untuk layanan rumah sakit, yang telah dan masih terus dikembangkan. Undang-Undang Nomor 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial yang memberikan kewenangan kepada BPJS Kesehatan untuk membangun sistem layanan kesehatan menjadi dasar penerapan *finger print*.

Efektivitas adalah keadaan di mana sesuatu terjadi sesuai dengan yang diharapkan atau ketika suatu kegiatan diselesaikan secara efektif sesuai jadwal, sesuai anggaran, dan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan (Suhada dkk., 2022). Kemampuan untuk mencapai tujuan ketika tujuan yang dimaksudkan adalah memberikan layanan yang lebih baik dan lebih efisien adalah yang menentukan keberhasilan layanan rawat jalan. Saat ini di RSUD Kota Bandung Telah menerapkan *finger print* dapat dikatakan aman karena rekam *finger print* yang berbeda-beda tidak dapat salah dalam mengklaim dan mencegah pemalsuan data.

*Fingerprint* adalah sistem yang menggunakan fitur *finger print* manusia untuk autentikasi, mirip dengan sistem verifikasi dan identitas. Garis-garis pada kulit ujung jari dikenal sebagai *finger print*. Tujuannya adalah untuk meningkatkan gesekan, yang memungkinkan jari-jari untuk memegang benda dengan lebih aman. Karena *finger print* setiap orang berbeda satu sama lain dan memiliki kualitas yang khas, *finger print* dapat digunakan sebagai tindakan pengamanan saat mengakses komputer. Oleh karena itu untuk menunjang keefektifan permasalahan ini petugas harus membuat surat keterangan bahwa pasien tersebut tidak dapat melakukan *finger print*, untuk kontrol selanjutnya supaya pasien untuk kontrol selanjutnya membawa Surat Keterangan tersebut, atau bisa dilakukan pengklaiman menggunakan SEP (Surat Eligibilitas pasien) dengan cara menginput data pasien dan di verifikasi oleh petugas agar pasien bisa menggunakan BPJS nya untuk melakukan pengobatan.

Bedasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Anita Fauziah H (2023) yaitu tentang “Tinjauan kepuasan pasien BPJS terhadap Pendaftaran menggunakan *finger print* pada poli Klinik Jantung di RSUD ANNA MEDIKA MADURA” Berdasarkan hasil penelitian, rata-rata tingkat kepuasan pasien pada kelima dimensi tersebut adalah 68,52% dengan kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa mutu rumah sakit dapat ditingkatkan. Penggunaan *finger print* untuk registrasi dapat mempermudah registrasi pasien, memastikan keakuratan klaim layanan BPJS, dan mengurangi kemungkinan pemberian layanan kesehatan kepada peserta yang tidak memenuhi syarat.

Penelitian yang bertujuan untuk meninjau sejauh mana efektivitas pelayanan pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Kota Bandung.

**METODE**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. Rumah Sakit Daerah Kota Bandung yang terletak di Jl. Rumah Sakit Nomor 22, Pakemitan, Kecamatan Cinambo, Kota Bandung, Jawa Barat, menjadi lokasi penelitian. Lama penelitian sekitar dua bulan. Dalam penelitian ini pemilihan informan di lakukan dengan cara *purposive sampling* yaitu mengambil sejumlah orang yang di pilih oleh peneliti yang di anggap tahu sesuai yang peneliti harapkan yaitu 3 petugas terkait pendaftaran pasien rawat jalan ,dan 189 pasien pengguna BPJS rawat jalan yang harus melakukan *finger print* di RSUD Kota Bandung tetapi tidak bisa terverifikasi. Pengumpulan data pada penelitian ini di lakukan dengan cara Observasi, Wawancara, danDokumentasi.

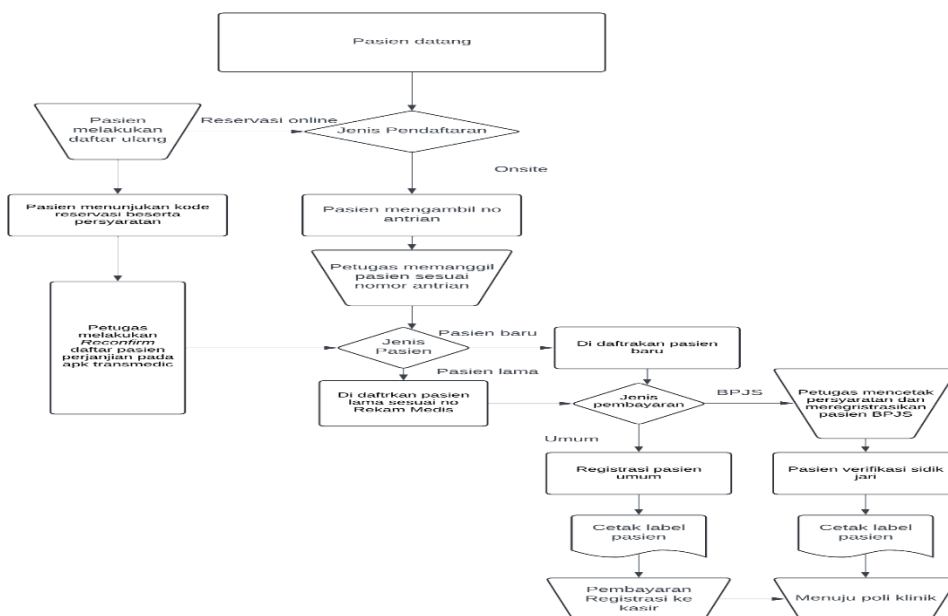
**HASIL**

Bedasarkan Hasil Penelitian yang di lakukan dengan Wawancara 3 orang petugas Rumah Sakit, dan 189 pasien pengguna BPJS rawat jalan yang tidak terdeteksi melakukan *finger print* di RSUD Kota Bandung. Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, digunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Diharapkan hasilnya akan membantu Petugas Rekam Medis di bagian pendaftaran dalam meningkatkan efisiensi penyediaan layanan pendaftaran pasien rawat jalan.

**Tabel 1. Jumlah Pendaftaran Pasien Rawat Jalan**

Bulan	Jumlah Pasien Rawat Jalan	Jumlah Pasien yang Tidak Bisa <i>Finger Print</i>
Januari	6.197	60
Febuari	6.306	51
Maret	6.418	78
<b>Total</b>	<b>18.921</b>	<b>189</b>

Dari data tabel 1 menunjukan bahwa 189 pasien yang tidak terverifikasi *finger print*nya.



**Gambar 1. Flow Chart Alur Pendafrtran Rawat Jalan**

**PEMBAHASAN****Implementasi Pendaftaran Rawat jalan di RSUD Kota Bandung**

RSUD Kota Bandung memiliki lima loket pendaftaran untuk pasien rawat jalan, yaitu loket 1-3 untuk pendaftaran di tempat, dan loket 4 dan 5 untuk pendaftaran online. Loket pendaftaran dibuka dari hari Senin sampai dengan Sabtu pukul 07.00 sampai dengan 14.00 WIB. Pasien dapat mengikuti petunjuk pada banner yang terpasang di ruang pendaftaran RSUD untuk mengetahui proses dan tata cara pendaftaran reservasi online. Pasien harus menyertakan data diri sesuai dengan KTP saat mengakses situs web atau aplikasi. Setelah itu, pasien harus melakukan registrasi dengan menggunakan alamat Poliklinik dan waktu reservasi. Pasien akan mendapatkan nomor reservasi saat data tersimpan, yang selanjutnya harus ditunjukkan kepada petugas loket 30 menit sebelum waktu reservasi saat melakukan registrasi ulang. Selama tujuh hari ke depan, apabila kuota belum terpenuhi, jadwal reservasi online dapat diakses. Semua golongan, baik pasien baru maupun pasien lama, wajib mematuhi ketentuan reservasi online dan kode reservasi hanya berlaku untuk hari tersebut. Dalam rangka mempercepat proses pendaftaran pasien peserta BPJS, RSUD Kota Bandung telah beralih ke sistem Rekam Medis Elektronik (RKE) dengan menggunakan Aplikasi Transmedic sebagai Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) untuk proses konfirmasi ulang di loket pendaftaran. Alhasil, proses pendaftaran tidak lagi paperless, kecuali beberapa persyaratan. Jika pasien yang datang langsung atau onsite akan di beri tahu alur pendaftarannya oleh satpam, atau oleh pusat informasi di RSUD Kota Bandung, pasien datang mengambil nomor antrean pada mesin e-Antrean, pasien menunggu untuk di panggil sesuai dengan nomor antrean. Setelah di panggil pasien menunjukan nomor antrean kepada petugas loket lalu pasien membawa beberapa persyaratan yang di butuhkan saat melakukan pendaftaran.

**Efektivitas Penggunaan *Finger Print* Pendafrn Rawat Jalan di RSUD Kota Bandung**

Saat ini, proses pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD lebih cepat baik secara online maupun di tempat berkat penggunaan rekam medis elektronik (RME). Standar Pelayanan Minimal (SPM) pendaftaran pasien rawat jalan ditetapkan saat pasien didaftarkan ulang oleh petugas loket pendaftaran hingga pengambilan *finger print*. Informasi diperoleh saat petugas mendaftarkan pasien. Pasien sering kali merasa lebih mudah mendaftar untuk mendapatkan layanan di rumah sakit jika sudah terekam *finger print*nya. Pasien BPJS Kesehatan kini dapat memanfaatkan E-KTP yang diverifikasi dengan *finger print* untuk mendaftar di rumah sakit. Penemuan ini diciptakan untuk memudahkan masyarakat umum dalam mendaftar dan mendapatkan layanan kesehatan di fasilitas kesehatan.

Kepastian Pelayanan Untuk pasien *Finger Print* penerapan rekam *finger print* membawa banyak manfaat baik itu untuk Pasien, Rumah Sakit maupun BPJS Kesehatan. *Finger print* memberikan jaminan lebih kepada pasien bahwa hak mereka atas perawatan kesehatan akan terpenuhi. *Finger print* juga mencegah kemungkinan pemalsuan data peserta. Auditor internal dan eksternal menemukan bahwa pasien yang tidak memenuhi kriteria atau tidak memenuhi syarat untuk mendapatkan manfaat menggunakan layanan kesehatan. Selain itu, pasien merasa lebih mudah mendapatkan layanan saat *finger print* mereka digunakan. Hal ini sesuai dengan tujuan untuk memudahkan pasien menerima perawatan bahkan saat tidak memiliki kartu JKN-KIS di kemudian hari. Pasien tidak perlu khawatir jika mereka kehilangan kartu JKN-KIS atau lupa membawanya; mereka tetap dapat memperoleh layanan hanya dengan datang ke rumah sakit, mendaftar menggunakan mesin *finger print* yang terdapat di meja pendaftaran, dan kemudian meninggalkan rumah sakit.

Penggunaan *finger print* memastikan bahwa data klaim mutu layanan rumah sakit terkirim ke BPJS Kesehatan. *Finger print* dapat mencegah orang untuk berpotensi menerima perawatan kesehatan yang tidak dapat mereka peroleh dan mencegah orang menggunakan layanan rumah

sakit yang tidak sesuai dengan manfaat yang dijamin oleh program JKN-KIS. Penggunaan *finger print*, menurut BPJS Kesehatan, melarang peserta yang tidak memenuhi syarat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal ini merupakan salah satu upaya program audit JKN-KIS untuk menghentikan perilaku, keadaan, dan tindak lanjut tertentu.

Saat pasien datang untuk berobat, mereka akan merekam informasi biometrik atau prosedur pendaftaran. Dengan demikian, saat peserta membagikan *finger print* di kemudian hari, data peserta akan mengidentifikasinya berdasarkan data peserta yang bersangkutan. "Pencatatan *finger print* tidak akan mengidentifikasi individu yang dimaksud jika mereka datang untuk berobat dengan nama yang berbeda dari yang tercatat, dan mereka akan dianggap tidak memenuhi syarat untuk menerima perawatan. Mengurangi penggunaan fotokopi dan kertas melalui kesederhanaan administrasi merupakan manfaat lain dari pencatatan *finger print*. Pasien yang lupa membawa kartu kepesertaan tidak lagi ditolak masuk rumah sakit.

## KESIMPULAN

Kegiatan dalam penggunaan *finger print* pendaftaran Rawat Jalan pasien BPJS sudah optimal dengan adanya *finger print* mempermudah petugas untuk mendaftarkan pasien, dan lebih memberikan kepastian jaminan pelayanan Kesehatan sesuai hak nya mencegah pemalsuan data pasien. Meskipun beberapa pasien mengalami kendala pada saat melakukan *finger print*, rata-rata pasien di kalangan usia lansia, pasien terkena luka bakar, dan pasien yang mengalami stroke. Untuk menunjang keefektivitasan ini untuk pasien yang tidak bisa melakukan verifikasi *finger print* petugas membuat surat keterangan bahwa pasien tersebut tidak bisa melakukan *finger print* dengan kendala yang di alami pasien tersebut.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan banyak terimakasih dan rasa syukur kepada Allah swt karna telah membantu dan memudahkan proses dalam pembuatan Jurnal. Terimakasih juga kepada Dosen Pembimbing, Keluarga serta Teman-teman yang selalu mensupport, membimbing dan membantu hingga Penulis dapat menyelesaikan semua proses pengerjaan Jurnal dengan lancar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anita, Fauziah H. 2023. "Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Menggunakan *Fingerprint* Pada Poli Klinik Jantung Di RSUD Anna Medika Madura." *Penelitian*. Sebagian besar pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit sudah dilakukan secara komputerisasi *Fingerprint* merupakan teknologi biometric juga bekerja merekam pola *finger print* *finger print* akan mencocokkan data *finger print* yang di daftarkan dengan *finger print* asli yang di daftarkan
- Tominanto, and Warsi Maryati. 2013. "Sistem Informasi Berbasis *Fingerprint* Untuk Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran pasien Rawat Jalan." *Infokes* 3(2):13–14.