

## ANALISIS PROSES PASIEN JKN RAWAT JALAN IGD GUNA MENUNJANG EFEKTIVITAS PELAYANAN DI RS MUHAMMADIYAH BANDUNG

Andika Septian Dwi Putra Supriadi<sup>1\*</sup>, Ade Irma Suryani<sup>2</sup>

Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha<sup>1,2</sup>

\*Corresponding Author : dika231011@gmail.com

### ABSTRAK

Pendaftaran pasien rawat jalan adalah salah satu tugas pertama yang dilakukan oleh departemen rekam medis Rumah Sakit Muhammadiyah. Pendekatan rumah sakit dalam menyediakan layanan kesehatan sangat bergantung pada pendaftaran pasien rawat jalan. Untuk meningkatkan efektivitas layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, penelitian ini bertujuan untuk memahami gambaran proses pendaftaran pasien rawat jalan JKN di unit gawat darurat. Seluruh petugas rekam medis menjadi populasi dalam penelitian yang menggunakan metodologi deskriptif kualitatif ini. Dari hasil penelitian didapatkan 77% untuk faktor gaya pemberi layanan. Proses pendaftaran pasien rawat jalan merupakan aspek krusial yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan terutama dalam situasi gawat darurat yang membutuhkan penanganan cepat.

**Kata kunci** : alur pendaftaran, efektivitas pelayanan, rawat jalan

### ABSTRACT

*Outpatient registration is among the first tasks performed by Muhammadiyah Hospital's medical records department. The hospital's approach for providing healthcare services depends heavily on outpatient registration. To enhance the efficacy of services provided by Muhammadiyah Bandung Hospital, this study aims to comprehend the description of the registration process for JKN outpatients in the emergency department. All medical record officers were the population for the descriptive, qualitative study methodology. From the result of the research we obtained 77% for the service provider's style factor. The process of registering patients in road care is a crucial aspect that can affect the effecti for the service provider's style factor. The process of registering patients in road care is a crucial aspect that can affect the effectiveness of health care, especially in emergency situations that require prompt treatment*

**Keywords** : effectiveness, outpatient, registration

### PENDAHULUAN

Permenkes RI No. 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit mendefinisikan rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat secara paripurna untuk setiap pasien. Dalam kapasitasnya sebagai institusi publik, rumah sakit diharuskan untuk mempertahankan standar kualitas kerja tertinggi untuk memenuhi harapan klien mereka dan untuk menyediakan data yang dapat diandalkan yang mendukung informasi kesehatan terlengkap yang tersedia. Bersamaan dengan perawatan medis, layanan pendukung, seperti rekam medis, juga dievaluasi kualitasnya.

Menurut Rismawianty (2023) mengatakan bahwa pemerintah Indonesia melaksanakan berbagai konsep kesehatan, salah satunya adalah “Program Indonesia Sehat”. Selain menawarkan perawatan medis berkualitas tinggi untuk meningkatkan kesehatan, tujuannya adalah untuk menanamkan perilaku dan gaya hidup sehat pada masyarakat Indonesia. Untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang tinggi, layanan kesehatan diharapkan menawarkan layanan yang unggul dan kompeten. Meningkatkan kualitas layanan kesehatan adalah tujuan rumah sakit, di antara lembaga kesehatan lainnya.

Nama pasien, hasil pemeriksaan kesehatan, perawatan, intervensi, dan layanan lain yang diberikan sesuai dengan kebutuhan medis mereka semua terkandung dalam rekam medis. tugas yang berkaitan dengan rekam medis, seperti menjaga keamanan berkas rekam medis pasien dan melindungi data di dalamnya. Layanan rekam medis rumah sakit sangat dipengaruhi oleh bagaimana penyimpanan berkas rekam medis dikelola. (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Kelengkapan isian rekam medis sangat penting dan mempengaruhi bagaimana petugas kesehatan memberikan layanan, yang berdampak pada kualitas pelayanan rumah sakit. Salah satu cara untuk menilai kualitas pelayanan rumah sakit adalah dengan melihat aspek pengelolaan rekam medis (Fauzan Alfarizi et al., 2023)

Undang-Undang No. 24 tahun 2011 menyatakan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yang juga dikenal sebagai BPJS, adalah sebuah perusahaan yang dibentuk oleh undang-undang untuk mengelola program jaminan sosial. Dengan adanya BPJS, setiap peserta atau anggota keluarganya akan memiliki jaminan bahwa kebutuhan dasar mereka untuk hidup layak akan terpenuhi. Prosedur pendaftaran pasien sebagai peserta JKN menjadi pertimbangan penting dalam periode Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Proses registrasi yang lancar dan efisien dapat meminimalkan keterlambatan pelayanan medis sehingga meningkatkan efektifitas pelayanan pasien

Menurut Dianti (2017) menyatakan bahwa suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan dengan harapan bahwa hal itu akan bernilai bagi pengguna layanan dianggap sebagai layanan yang efektif jika memberikan hasil dengan cepat dan efisien, sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Penelitian yang telah dibuat Agus (2015) semua pasien, terutama yang menggunakan BPJS IGD, perlu mengetahui protokol dan alur pelayanan kesehatan. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Para peneliti telah menunjukkan bahwa rumah sakit masih sering melakukan kesalahan dalam hal pendaftaran pasien BPJS IGD, dan banyak pasien yang bingung dengan prosesnya. Selain itu, beberapa pasien masih sering lupa membawa barang-barang yang diperlukan untuk berobat atau kontrol, sehingga mengganggu operasional rumah sakit. Para peneliti mengidentifikasi sejumlah masalah berdasarkan temuan dari penelitian pendahuluan. Salah satunya adalah pasien tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang BPJS IGD dan banyak pasien yang tidak mengetahui proses pendaftaran pemerintah dan rumah sakit untuk program tersebut. Dalam rangka meningkatkan efisiensi layanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, penelitian ini berupaya mengidentifikasi proses pendaftaran pasien BPJS IGD.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami gambaran proses pendaftaran pasien rawat jalan JKN di unit gawat darurat.

## METODE

Jelaskan metode penelitian atau prosedur yang digunakan dalam penelitian. Penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif adalah metode yang menggabungkan data atau sampel tanpa menganalisisnya atau menarik kesimpulan untuk menggambarkan suatu objek penelitian. Hasil dari penelitian semacam itu dicirikan oleh penekanan pada makna daripada generalisasi. Teknik mengumpulkan informasi yang dipakai yaitu populasi serta sampel. Ada lima belas petugas yang termasuk dalam sampel karena rekam medis mereka digunakan. Peneliti memilih sampel yang seluruhnya terdiri dari penanggung jawab rekam medis. Bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, para peneliti mendaftarkan pasien BPJS IGD sebagai bagian dari penelitian mereka. Untuk penelitian ini, kami menggunakan Google Formulir yang kami buat khusus untuk tujuan ini.

## HASIL

### *Input*

#### **Sumber Daya Manusia**

Sumber daya yang dimaksud adalah personil yang bekerja di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yang membantu pendaftaran pasien. Bagian pendaftaran IGD memiliki total lima belas sumber daya manusia. Meja pendaftaran di IGD buka sepanjang waktu, dengan tiga shift yang tersedia selama jam kerja: pagi, siang, dan malam. Ada tiga shift: pagi dari pukul 06.00 hingga 13.00, siang dari pukul 13.00 hingga 20.00, dan malam dari pukul 20.00 hingga 06.00. Untuk menyelesaikan daftar pasien BPJS IGD muncul masalah yaitu berbagai pasien BPJS kurang memahami prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi saat mendaftar di IGD. Masalah yang kedua persepsi negatif terhadap pelayanan IGD, seperti kurangnya keramahan petugas, fasilitas yang kurang memadai.

#### **Prosedur Pendaftaran Pasien BPJS Di IGD**

Pada saat melakukan daftar pasien, penanggung jawab membuat catatan serta disimpan seluruh informasi pasien di komputer. Prosedur pelaksanaan pendaftaran rawat jalan gawat darurat BPJS; Setelah tiba, pasien memberikan informasi identitas pasien untuk dikirim ke bagian pendaftaran. Setelah menanyakan keluhan pasien, petugas akan membuatkan kartu KIB untuk pasien baru dan memasukkan data mereka. Surat rujukan dari puskesmas harus dibawa, dan pasien dapat menggunakan BPJS jika kondisinya serius. Petugas pendaftaran membuatkan SEP dan resume medis untuk pasien. Jika sudah pernah berobat pasien hanya menunjukkan kartu berobat yang telah diberikan sebelumnya. Setelah data pasien dimasukkan, berkas rekam medis ( jika pasien lama ) diambil dibagian filling dan disimpan di meja triase IGD. Lalu pasien dipanggil oleh perawat untuk pemeriksaan di triase IGD. Setelah pasien menjalani pemeriksaan medis dan dinyatakan sebagai pasien rawat jalan, mereka akan langsung menuju ke apotek untuk mengambil obat. Namun jika ada indikasi rawat inap, pasien akan menjalani pemeriksaan radiologi. Pasien atau kerabatnya kemudian menunggu dipanggil oleh petugas pendaftaran untuk mengisi formulir persetujuan rawat inap. Pasien atau anggota keluarga akan dipanggil oleh petugas untuk mengisi formulir persetujuan rawat inap dan memesan kamar.

#### **Pelayanan Pasien**

Unit gawat darurat akan melacak data pasien yang dimasukkan ke dalam berkas medis. Ruang rekam medis adalah tempat penyimpanan berkas pasien setelah pemeriksaan. Untuk menerima layanan, petugas akan memberikan berkas pasien jika pasien datang ke rumah sakit untuk berobat.

### *Output*

Dari input dan proses yang dijelaskan diatas, proses output untuk mengetahui detail pasien yang terdaftar. Berkas rekam medis akan digunakan oleh petugas untuk menyimpan semua data pasien yang dimasukkan selama triase gawat darurat, yang kemudian akan ditinjau oleh dokter. Sesudah mendapat perawatan medis, dokter menilai apakah penyakit yang didapatkan pasien cukup ringan untuk dirawa secara rawat jalan atau sebaliknya, apakah pasien perlu dirawat di Rumah Sakit.

## PEMBAHASAN

Salah satu kegiatan dari pelayanan kesehatan, yaitu pelayanan pendaftaran pasien BPJS IGD, untuk menyelesaikan layanan pendaftaran adanya beberapa masalah yang diakibatkan

oleh pasien yang tidak memahami prosedur pendaftaran BPJS IGD sehingga memperlambat petugas dalam melayani pasien lain. Uraian sebelumnya membuat jelas bahwa hasil dari proses pendaftaran pasien rawat jalan IGD secara signifikan berdampak pada efektivitas layanan kesehatan. Cara seorang pelayan bersikap merupakan salah satu indikasi jenis layanan yang mereka berikan. Apa yang dikatakan Marta (2021) tentang "kualitas sumber daya manusia adalah tenaga kerja yang memiliki kompetensi tinggi dalam pengetahuan, keterampilan, dan moral" konsisten dengan pandangan ini. Menurut Marta (2021) dan teori yang dikemukakan oleh Ndraha (2012), sumber daya manusia yang berkualitas tinggi adalah mereka yang dapat menghasilkan nilai inovatif selain nilai komparatif melalui penerapan bentuk energi tertinggi mereka, seperti kecerdasan, kreativitas, dan imajinasi.

Menurut Safitri serta Rustiana (2017) mengatakan bahwa penyediaan layanan publik merupakan hak prerogatif negara dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, instansi pemerintah daerah, dan badan usaha milik negara. Di antara banyak faktor yang dapat mempengaruhi efisiensi layanan selama proses pendaftaran pasien BPJS (JKN) di IGD adalah gaya penyedia layanan. Dengan mempertimbangkan faktor – faktor yang berhubungan dengan gaya pemberi pelayanan, Rumah Sakit dapat meningkatkan efektifitas dalam proses pendaftaran pasien BPJS di IGD. Peneliti melakukan jajak pendapat kepada petugas bagian pendaftaran dengan menggunakan kuesioner untuk mengetahui pendapat mereka mengenai efisiensi dan efektivitas pelayanan pasien yang diberikan oleh petugas pendaftaran.

Hasil pernyataan responden mengenai pelayanan RS Muhammadiyah Bandung sebesar 77% menyatakan setuju terkait dengan gaya pemberian pelayanan yang mana mereka merasa bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, cenderung setuju mengikuti masalah pasien serta memberikan pelayanan pada pasien secara baik, mereka juga merasakan kenyamanan dan keamanan di lingkungan pelayanan dikarenakan petugas mampu bekerjasama dengan rekan kerja dan dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai SOP. Keadaan tersebut sesuai pada teori Siagian (2008) menegaskan bahwa cara penyedia layanan dan petugas berperilaku saat membantu anggota masyarakat ditandai dengan kehangatan dan keramahan yang ditunjukkan oleh para petugas, yang tidak hanya membuat masyarakat merasa nyaman tetapi juga membuat mereka merasa dihargai. Pernyataan tersebut tentunya sesuai pada studi yang dibuat Putra (2014) mengatakan bahwa pelayanan pemerintah akan lebih efisien jika sumber daya manusia aparturnya memiliki kompetensi yang tinggi. Hal ini juga didukung dari hasil Putri & Murdi (2019) hal ini menegaskan bahwa sumber daya manusia yang berkualitas, yaitu sumber daya yang memiliki kapasitas untuk menghasilkan nilai di tiga bidang yang berbeda: nilai komparatif dan kompetitif, nilai generatif dan inovatif.

Namun, peneliti juga menemukan permasalahan yang terjadi yaitu antrian panjang pada jam sibuk, seringkali terjadi antrian panjang di loket pendaftaran IGD untuk pasien BPJS. Hal ini dapat menyebabkan penundaan penanganan medis dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien. Keterlambatan verifikasi, proses verifikasi kepesertaan BPJS seringkali mengalami keterlambatan, baik karena masalah jaringan internet, sistem yang lambat, atau kesalahan data pasien. Hal ini dapat menghambat proses pendaftaran dan penanganan medis. Kesalahan data pasien, terkadang terjadi kesalahan dalam penginputan data pasien, seperti nama, nomor kepesertaan BPJS, atau informasi lainnya. Kesalahan ini dapat menyebabkan masalah dalam proses verifikasi dan penagihan biaya kepada BPJS. Kurangnya pemahaman pasien, beberapa pasien kurang memahami prosedur pendaftaran dengan menggunakan BPJS, dan pasien tidak menggali informasi terkait prosedur pendaftaran di IGD. Atas dasar itulah, meningkatkan sumber daya manusia membutuhkan instruksi dalam hal informasi, kompetensi, dan dorongan. Hal ini sejalan dengan teori (Haryati, 2019) yang menyatakan bahwa pelatihan didefinisikan sebagai kegiatan yang meningkatkan kompetensi seseorang dalam pekerjaannya. Agar para pekerja menjadi lebih efisien dalam pekerjaan mereka, pelatihan juga dapat bertujuan untuk mengubah pola pikir mereka. Setiap karyawan, apa pun

pangkatnya, dapat berpartisipasi dalam sesi pelatihan. Instruksi dalam penggunaan mesin atau pekerjaan serupa lainnya adalah contoh jenis pelatihan yang diterima karyawan di tingkat pemula.

Adapun upaya petugas untuk menyelesaikan problematika perancangan daftar pasien BPJS IGD telah dilakukan dengan cara mengoptimalkan sistem antrian, menggunakan nomor antrian atau layar panggil, memberikan informasi yang jelas kepada pasien tentang estimasi waktu tunggu, memprioritaskan pasien dengan kondisi gawat darurat atau kritis. Meningkatkan kecepatan verifikasi kepesertaan, memastikan jaringan internet yang stabil dan cepat untuk proses verifikasi, memberikan pelatihan bagi petugas untuk mengoptimalkan penggunaan sistem BPJS, memastikan keakuratan data pasien, melakukan pengecekan ulang data pasien saat pendaftaran, mengembangkan sistem verifikasi data pasien yang terintegrasi dengan data BPJS. Meningkatkan komunikasi dan edukasi kepada pasien, melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang prosedur pendaftaran BPJS IGD, menugaskan petugas khusus untuk memberikan penjelasan kepada pasien yang membutuhkan bantuan. Keadaan ini sesuai pada teori Siagian (2008) hal ini sejalan dengan penelitian lain yang menunjukkan keakuratan informasi yang diberikan kepada peserta/masyarakat oleh BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru. Hal ini sejalan dengan pernyataan bahwa mempertahankan standar yang tinggi untuk informasi yang kita gunakan adalah hal yang penting dan mendesak.

## KESIMPULAN

Setelah peneliti melaksanakan PKL di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dari penjelasan sebelum itu, bisa diperoleh konklusi bahwa proses pendaftaran pasien JKN rawat jalan IGD merupakan aspek krusial yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan, terutama dalam situasi gawat darurat yang membutuhkan penanganan cepat. Perancangan pendaftaran pasien BPJS di IGD cukup baik akan tetapi ada berbagai masalah yaitu antrian panjang, keterlambatan verifikasi kepesertaan, kesalahan data pasien, masalah teknis, dan kurangnya pemahaman pasien. Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di IGD, Rumah Sakit perlu melakukan perbaikan secara menyeluruh pada aspek prosedur, sistem informasi, sumber daya manusia, serta komunikasi. Dengan upaya perbaikan yang komprehensif, diharapkan proses pendaftaran pasien BPJS di IGD Rumah Sakit Muhammadiyah dapat menjadi lebih efisien, lancar, sehingga meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan terimakasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, P. (2015). *Pengetahuan Peserta Bpjs Tentang Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rsup Dr Kariadi Semarang*.
- Dianti, Y. (2017). Efektifitas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (Studi Penelitian pada Kantor Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.
- Fauzan Alfarizi, M., Irma Suryani, A., Studi, P. D., & Medis Informasi Kesehatan Politeknik Piki Ganesha, R. (2023). *Analisis Kelengkapan Pengisian Ringkasan Pasien Pulang*



- Guna Menunjang Mutu Rekam Medis Di Rs X. 4(3), 3512–3521.*
- Handayani. (2020). *BAB IV METODE PENELITIAN.*
- Haryati, R. A. 2019. Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan: Studi Kasus Pada PT Visi Sukses Bersama Jakarta. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 91–98.
- Kementerian Kesehatan RI. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022*, 151(2), 10–17.
- Ndraha, R, T. (2012). Pelayanan Kesehatan di Era Jaminan Kesehatan Nasional Sebagai Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *Jurnal Wacana Hukum*.
- Pujilestari, I., Monica, R. D., & Ratiana, W. (2024). Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUD Bandung Kiwari. *Jurnal TEDC*, 18(1), 83-87.
- Putra, W. M. (2014). Analisis Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah rakit Umum Kota Tangteng Selatan Tahun 2014. In *Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.*
- Putri, P. M., & Murdi, P. B. (2019). Health Services in the Era of National Health Insurance as a Health Social Security Organizing Body Program. *Jurnal Wacana Hukum*, 25(1), 80.
- Rismawianty, T. A. (2023). *Analisis Prosedur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Bpjs Igd Guna Menunjang Efektivitas Pelayanan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.* Infokes (Informasi Kesehatan) Google Scholar.
- Safitri, D. N., & Rustiana, A. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal*, 6(1), 120-130.
- Siagian. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia.*
- Sugiyono. (2019a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.*
- Sugiyono. (2019b). *Pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja perangkat desa.*