

Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS (Studi Kasus Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang Tahun 2021)

Yuliza Aryani^{1*}

¹ STIKes Dona Palembang

* Koresponden penulis; e-mail: lizaaryani095@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui alur prosedur pelayanan pasien rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam hasil penelitian ini tempat pendaftaran terdiri dari 2 loket yaitu loket pertama untuk pendaftaran pasien BPJS dan loket kedua untuk pendaftaran pasien umum. Adapun jumlah petugas pendaftaran terdiri dari 3 petugas yang bertugas dalam mengentry identitas pasien baru maupun pasien lama ke sistem database komputer dan bertugas mengelompokkan dokumen rekam medis sesuai poliklinik yang dituju oleh pasien. Kesimpulan dari penelitian ini prosedur pendaftaran pasien rawat jalan peserta BPJS di RS Islam Ar-Rasyid Palembang sudah sesuai dengan prosedur tetap pendaftaran pasien rawat jalan.

Kata kunci : Alur Prosedur, Rawat Jalan, BPJS

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the flow of procedures for outpatient services for BPJS participants at the Ar-Rasyid Islamic Hospital Palembang. This research method used a descriptive method with a qualitative approach. In the results of this study, the registration area consisted of 2 counters, the first counter for BPJS patient registration and the counter for BPJS patients second for general patient registration. The number of registration officers consists of 3 officers who are tasked with entering the identity of new patients and old patients into the computer database system and in charge of classifying medical record documents according to the clinic intended by the patient. The conclusion of this study is that the outpatient registration procedure for BPJS participants at the Islamic Hospital Ar-Rasyid Palembang is in accordance with the permanent procedure for registering outpatients.

Keywords : Procedure Flow, Outpatient, BPJS

Penahuluan

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Rumah sakit melakukan beberapa jenis pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan.

Berdasarkan PERMENKES No. 269/MENKES/PER/III/2008 yang dimaksud Rekam Medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan

pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

Alur adalah sebuah rangkaian langkah demi langkah proses dan subproses dalam bentuk gambar yang meliputi peristiwa, reaksi atau keputusan. Diagram alur menampilkan sebuah daftar yang detail dalam bentuk diagram rangkaian yang merangkum semua tindakan dan langkah-langkah yang harus dilakukan pada masing-masing dan setiap proses didalam sebuah organisasi (Al-Assaf, 2009).

Prosedur merupakan kumpulan tahapan-tahapan dan beberapa perintah yang harus dijalankan dalam rangka menyelenggarakan suatu kegiatan secara terarah.

Dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004, tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) di Indonesia, mewajibkan setiap penduduk memiliki akses terhadap pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan bermutu agar dapat melangsungkan hidup. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.

BPJS adalah bentuk bantuan social untuk pelayanan kesehatan bagi yang tidak mampu serta peserta lainnya dengan iuran peserta dibayar oleh pemerintah yang diselenggarakan secara nasional dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat miskin. Upaya melaksanakan program BPJS harus mengikuti prinsip-prinsip penyelenggaraan yang telah diatur dalam UU SJSN No.40 Tahun 2004.

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan (BPJS) atau yang sering disebut loket pendaftaran mempunyai fungsi atau peran dalam pelayanan kepada pasien yaitu sebagai pemberi pelayanan yang pertama kali diterima pasien maupun keluarga pasien, sehingga baik buruknya mutu pelayanan rumah sakit dapat dinilai dari pelayanan yang diterima oleh pasien ditempat pendaftaran (BPJS).

Dengan adanya SPO pada Rumah Sakit yang dijalankan sesuai dengan peraturan dapat mempermudah petugas dan pasien pada proses pendaftaran, akan tetapi masih ada beberapa pasien yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa setiap kali pasien mendaftar dan kurangnya pengetahuan pada petugas rekam medis dibagian pendaftaran pasien rawat jalan peserta BPJS juga mengakibatkan ketidaksesuaian pelayanan dan SPO yang dibuat.

Pada saat survey awal dibagian pendaftaran pasien rawat jalan peserta BPJS Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid petugas melakukan pendaftaran lebih dari 10 menit pada pasien baru, sehingga terjadi penumpukan pasien. Salah satu penyebab pelayanan yang lambat diantaranya adalah persyaratan pendaftaran BPJS sehingga tidak dapat dilayani oleh petugas pendaftaran di rumah sakit tersebut.

Metode

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei tahun 2022 dan tempat pada penelitian ini dilakukan dibagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit Islam Ar-Rasyid Palembang tahun 2022.

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pada penelitian ini populasinya terdiri atas 4 orang petugas rekam medis di bagian pendaftaran pasien rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang tahun 2022. Pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Purposive sampling adalah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah 2 orang petugas rekam medis dibagian pendaftaran rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang tahun 2022.

Instrumen dalam penelitian ini adalah SPO (Standar Prosedur Operasional), Kelengkapan persyaratan pasien rawat jalan peserta BPJS, Pedoman wawancara dan Cheklist (Oktriyedi et al., 2022). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara.

Hasil dan Pembahasan

Hasil analisis dilakukan pada 380 pekerja, tetapi pekerja yang bersedia untuk dilakukan pengambilan sampel darah sebanyak 215.

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan tempat kontak pertama kali dengan pasien/keluarga pasien atau awal pelayanan dirumah sakit. Pelayanan loket dibuka setiap hari senin s/d jum'at dari jam 07.30-19.30 WIB dan setiap hari sabtu dari jam 07.30-14.00 WIB. Tempat pendaftaran terdiri dari 2 loket yaitu loket pertama untuk pendaftaran pasien BPJS dan loket kedua untuk pendaftaran pasien umum. Adapun jumlah petugas pendaftaran terdiri dari 3 petugas yang bertugas dalam mengentry identitas pasien baru maupun pasien lama ke sistem database komputer dan bertugas mengelompokkan dokumen rekam medis sesuai poliklinik yang dituju oleh pasien. Adapun alur prosedur pendaftaran pasien rawat jalan peserta BPJS sebagai berikut :

1. Alur Prosedur Pendaftaran Pasien Baru Peserta BPJS

- a. Pasien datang
- b. Pasien diberikan nomor antrian dan menunggu sampai dipanggil oleh petugas pendaftaran pasien rawat jalan
- c. Petugas pendaftaran meminta identitas pasien untuk melengkapi data seperti :
 - 1) Kartu BPJS asli
 - 2) KTP asli
 - 3) Foto copy KK
 - 4) Surat rujukan
- d. Petugas pendaftaran mengentry data meliputi :
 - 1) Nama pasien
 - 2) Nomor rekam medis
 - 3) Hari/tanggal/jam
 - 4) Umur pasien
 - 5) Jenis kelamin
 - 6) Pekerjaan
 - 7) Agama
 - 8) Alamat lengkap
 - 9) Poli yang dituju
 - 10) Nama keluarga (nama ayah dan nama ibu) atau (nama istri dan nama suami)
- e. Petugas pendaftaran mencetak lembar ringkasan riwayat poliklinik dan memberikannya kepada petugas filing untuk diantarkan keruang poliklinik yang dituju.

2. Alur Prosedur Pendaftaran Pasien Lama Peserta BPJS

- a. Pasien datang
- b. Pasien diberikan nomor antrian dan menunggu sampai dipanggil oleh petugas pendaftaran pasien rawat jalan
- c. Petugas pendaftaran meminta identitas pasien untuk melengkapi data seperti:
 - 1) Kartu BPJS asli
 - 2) KTP asli
 - 3) Surat rujukan
- d. Petugas melakukan pencarian dokumen sesuai nomor rekam medis
- e. Petugas pendaftaran mengentry data pasien kedalam sistem komputer
- f. Petugas pendaftaran mencetak lembar ringkasan riwayat poliklinik dan memberikannya kepada petugas filing untuk diantarkan keruang poliklinik yang dituju.

Pada penelitian ini alur prosedur pendaftaran pasien rawat jalan di RS Islam Ar-Rasyid Palembang telah tercantum dalam prosedur tetap pendaftaran pasien rawat jalan, sedangkan alur prosedur pendaftaran pasien rawat jalan khususnya peserta BPJS belum tercantum.

1. Alur Prosedur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Alur prosedurnya sudah sesuai dalam pelaksanaannya yaitu apabila berkas pasien tidak ditemukan maka untuk menelusuri berkas itu kembali sangatlah sulit karena digunakan buku ekspedisi. Buku ekspedisi itu digunakan untuk membawa berkas ke poliklinik yang dituju dan mengembalikan kembali ke poliklinik setelah pasien mendapatkan pelayanan.

Alur prosedur pendaftaran pasien rawat jalan secara umum di RS Islam Ar-Rasyid Palembang telah tercantum dalam prosedur tetap pendaftaran pasien rawat jalan. Sedangkan khususnya alur prosedur tetap pendaftaran pasien rawat jalan peserta BPJS belum tercantum dalam prosedur tetap. Dalam pelaksanaannya petugas pendaftaran rawat jalan peserta BPJS berpedoman pada alur prosedur pendaftaran pasien rawat jalan. Pedoman pelaksanaan tersebut sudah dapat membantu dan memudahkan petugas dalam melakukan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dengan BPJS.

2. Persyaratan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RS Islam Ar-Rasyid Palembang

Pasien rawat jalan dengan BPJS yang berobat ke RS Islam Ar-Rasyid Palembang wajib melengkapi persyaratan awal seperti kartu BPJS asli, KTP asli dan surat rujukan. Untuk syarat kepesertaan pasien BPJS sudah disosialisasikan oleh pihak RS Islam Ar-Rasyid Palembang dengan cara diletakkannya banner persyaratan kelengkapan pasien BPJS pada tempat pendaftaran atau diruang tunggu pasien rawat jalan. Tujuannya agar setiap pasien yang akan melakukan pendaftaran sebagai pasien BPJS dapat mengetahui tentang persyaratan yang diperlukan sebagai peserta BPJS.

Kesimpulan

1. Petugas Pendaftaran pasien rawat jalan peserta BPJS dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dan dalam melakukan pendaftaran pasien baru maupun pasien lama sudah sesuai dengan waktu yang telah diberikan.
2. Dalam pelaksanaan alur prosedur pendaftaran pasien rawat jalan peserta BPJS masih sangat sulit menelusuri dokumen rekam medis pasien lama rawat jalan peserta BPJS apabila dokumen rekam medis tidak ditemukan di ruang filling.
3. Prosedur pendaftaran pasien rawat jalan peserta BPJS di RS Islam Ar-Rasyid Palembang sudah sesuai dengan prosedur tetap pendaftaran pasien rawat jalan. Akan tetapi, belum ada prosedur tetap tentang pendaftaran pasien rawat jalan peserta BPJS.

Saran

1. Perlu dibuatkan prosedur tetap pada pendaftaran pasien rawat jalan peserta BPJS. Adapun contoh prosedur tetap pendaftaran pasien rawat jalan peserta BPJS dapat dilihat di lampiran.
2. Untuk dapat memisahkan loket pendaftaran yang terdiri dari 2 loket khusus untuk pendaftaran pasien rawat jalan peserta BPJS dan 1 loket khusus untuk pasien umum dengan nomor antrian yang sesuai pada SIMRS.
3. Sebaiknya untuk lebih melakukan pelatihan terhadap SDM terutama pada bagian loket agar dapat memahami prosedur pendaftaran pasien rawat jalan terutama pada peserta BPJS baik pasien baru maupun pasien lama.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kemristekdikti yang telah memberikan hibah penelitian.

Pustaka

- Al-Assaf, A.F. 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan (Perspektif Internasional)*. EGC. Jakarta
- Depkes RI. 2006. *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah*

Sakit di Indonesia Revisi II. Jakarta: Direktorat Jendral Bina PelayananMedik

Fillamenta, N.2020. *Metode Penelitian Kesehatan*. Sapu Lidi. Palembang

Menkes RI, 1987. *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 66/MENKES/II/1987 tentang Rawat Jalan dan Pelayanan Rawat Jalan*.

Menkes RI. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.

Oktriyedi, F., Irfannuddin, Ngudiantoro, & Dahlan, M. H. (2022). *Analysis Of Liver Function Disorders On Workers Of Crumb Rubber Factory In Palembang City , South Sumatera*. *Majalah Kedokteran Sriwijaya*, 54(1), 44–52.

Menkes RI. 2010. *Permenkes Nomor 340/MENKES/PER/III/2010, tentang Klasifikasi Rumah Sakit*

Menkes RI. 2008. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis*

Menkes RI, 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal

Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Peraturan Undang-Undang Nomor40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)

Peraturan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara

Jaminan Sosial (BPJS)

Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA. Bandung

Tamuina, S. 2013. *Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan*. UDN. Semarang

Suryana. 2010. *Metode Penelitian*. Universitas Pendidikan Indonesia