

Original Article*)

Gambaran Prosedur Identifikasi Berkas Pasien BPJS Kesehatan Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan

(Overview of Procedures for Identification of BPJS Health Patient Files at Outpatient Registration Sites)

Karolina Ambu Kaka¹¹*Universitas Indonesia Maju Jakarta, Indonesia*

Email correspondent: karolinakaka357@gmail.com

Abstract

Introduction: There are 2 registration officers, and the average number of out-patient visits every day is 50 patients. There are old patients who claim to be new patients, when a large number of patients come in, they experience errors on the computer and printer, the patient does not bring an ID card (KTP) and KIB (Treatment Identity Card) causing queues. Queues result in a long response time, whereas in response time the average time is between 2-3 minutes for old patients and between 4-5 minutes for new patients. The purpose of the study was to find out the description of BPJS Health Patient File Identification in outpatient registration at Pasar Rebo Hospital.

Methods: This type of research uses descriptive. The research method is observation and interviews. The population and sample in this study were 2 registration officers and outpatients at Pasar Rebo Hospital. The sampling technique used is the total sampling technique. Data processing used is data, data presentation, and drawing conclusions.

Results: The education of the register does not match the qualifications of the medical recorder. The flow of registration and outpatient services is listed in the Standard Operating Procedure (SOP). The facilities and infrastructure used for registration are complete.

Discussion: The education of the registration officer is not in accordance with the qualifications of the medical recorder. Make repairs on computers, printers, and patient card machines.

Keywords: registration officer, patient registration flow, facilities, registration

Artikel

Disubmit (Received) : 27 January 2023

Diterima (Accepted) : 05 May 2023

Diterbitkan (Published) : 06 May 2023

Copyright: © 2023 by the authors. License DPOAJ, Jakarta, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Pendahuluan

Dunia kesehatan semakin maju menghadapi tantangan besar salah satunya adalah perkembangan zaman dengan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat sehingga pelayanan kesehatan dalam memberikan jasa pelayanan kepada pasien harus perlu diperhatikan. Pelayanan kesehatan adalah kegiatan dan pemeliharaan dan peningkatan status kesehatan yang berkaitan dengan usaha pencegahan terapi pemulihan diagnosis serta penyembuhan penyakit gangguan fisik dan gangguan mental. Dengan adanya pelayanan kesehatan yang baik dapat meningkatkan status derajat kesehatan dengan kualitas pelayanan kesehatan yang optimal.

Berdasarkan undang undang Nomor 30 Tahun 2019, Rumah Sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Rumah Sakit memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan yang optimal demi memberikan kepuasan bagi pasien. Kepuasan pasien atas pelayanan kesehatan yang diberikan dapat tercapai dengan adanya pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien.¹

Dalam pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit sering ditemukan masalah yaitu kekurangan dalam penginputan data pasien. Kekurangan dalam penginputan data pasien dapat disebabkan karena ruang pendaftaran masih belum memadai dan pendidikan masih sesuai dengan kualifikasi tenaga kesehatan. Kekurangan dalam penginputan data pasien mengakibatkan pasien baru dan pasien lama tercampur. Hal ini menyebabkan pelayanan kesehatan di bagian pendaftaran rawat jalan dikatakan tidak efektif dan efisien dalam memenuhi kepuasan pasien. Dengan pengalaman yang saya temukan, ketidakpuasaannya pasien yang sering terjadi adalah sikap dan perilaku petugas terhadap pelayanan yaitu: pelayanan dokter dan perawat tidak sesuai dengan jam yang sudah ditentukan dokter yang sulit di temui, dan dokter yang kurang komunikatif dan informatif dalam memberikan dalam pelayanan terhadap pasien, lamanya proses masuk rawat serta aspek pelayanan.

Dengan demikian Rumah Sakit di tuntut lebih perhatikan pelayanan pendaftaran pasien di unit rawat jalan agar sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang ditetapkan. Pendaftaran pasien merupakan pelayanan pertama yang dilakukan di instalasi rawat jalan. Pada pelayanan pendaftaran pasien terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu ketanggapan, kecepatan, dan ketepatan waktu pelayanan yang akan diberikan kepada pasien berdasarkan standar mutu pelayanan Rumah Sakit. Jika pelayanan pasien tidak dilakukan secara optimal akan terjadinya antrian panjang yang menyebabkan pasien akan menunggu lama dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan kurang puas.

Dengan demikian berdasarkan hasil dari pengamatan penulis di RSUD Pasar Rebo Jakarta Timur ditemukan bahwa masih terdapat masalah yaitu petugas pendaftaran yang kurang teliti dalam menginput data pasien, dan kekurangannya tenaga kesehatan (SDM) di bagian pendaftaran, serta pendidikan masih belum sesuai dengan kualifikasi, dan komputer yang sering error atau bermasalah sehingga dapat mengakibatkan proses pelayanan dibagian pendaftaran tidak berjalan dengan baik. Dalam pelayanan administrasi pasien rawat inap di instalasi pasien RSUD Pasar Rebo Jakarta Timur ketahui bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan pasien yang sangat efektif mulai dari pasien datang hingga pasien pulang dari Rumah Sakit sangat diperlukan.

Untuk itu berdasarkan latar belakang yang penulis dapatkan tentang permasalahan dan hasil studi pendahuluan yang dilakukan, maka penulis tertarik untuk membahas topik mengenai pelayanan pendaftaran rawat jalan yang kemudian dituangkan dalam karya tulis ilmiah yang berjudul "Gambaran Prosedur Identifikasi Berkas Pasien BPJS Ditempat Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Pasar Rebo Jakarta Timur Tahun 2022." Tempat penerimaan pasien adalah unit pertama yang di kunjungi oleh pasien yang akan berobat di Rumah Sakit dengan mencatat pendaftaran pasien (registrasi) untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Tempat penerimaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit sering mengalami permasalahan adalah terjadinya penumpukan antrian sehingga pasien complain karna terlalu lama menunggu dalam mendapatkan pelayanan komputer yang sering error yang mengakibatkan proses pada pendataan pasien yang dilakukan petugas pendaftaran dapat terhambat sehingga akan mengurangi pengunjung yang akan berobat di Rumah Sakit.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan desain deskriptif. Dengan data yang dilakukan berupa data primer yang diperoleh dengan menggunakan wawancara mendalam interview dan data sekunder berupa observasi dan telah dokumen.

Pembahasan

Selama proses pengumpulan data yang berhubungan dengan dengan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Pasar Rebo Jakarta Timur terdapat beberapa kekurangan keterbatasan dalam penelitian. Beberapa kekurangan dan keterbatasan yang di maksud yaitu: (a.) Keterbatasan waktu yang dimiliki informan karena wawancara dilakukan pada saat kerja sehingga terkesan terburu buru karena kesibukan kerja dan aktifitas informan; (b.) Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dan menggunakan teknik wawancara dan observasi sehingga data yang peroleh bergantung pada informasi yang diberikana oleh informan dan hasil observasi penulis.

Input

- a. Sumber Daya Manusia Berdasarkan penelitian berkas pasien BPJS kesehatan di RSUD Pasar Rebo Jakarta Timur. Petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan berjumlah 2 orang di bagian loket BPJS jadi hasil dilakukan penenulis masih kurang.setiap hari melayani 80-90 pasien dan selebihnya melayani pasien yang mendaftarkan lewat jalur kuota yang sudah di tetapkan. Sumber daya manusia (SDM) merupakan sumber daya yang memiliki peran yang sangat peran dalam pelayanan yang di selenggarakan Rumah Sakit dan ini merupakan asset Rumah Sakit yang penting. Menurut Iiyas mengatakan salah satu indikator keberhasilan Rumah Sakit yang efektif dan efisien adalah tersedianya SDM yang cukup dengan kualitas yang tinggi professional sesuai dengan fungsi dan tugas personil dengan kurang jumlah petugas dipelayanan pendaftaran rawat jalan yang ada dapat mempengaruhi proses pelayanan dan menyebabkan pasien pendaftaran rawat jalan tidak berjalan dengan baik oleh karena itu sebaiknya petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Pasar Rebo Jakarta Timur melakukan penambahan SDM untuk mempercepat proses pelayanan khususnya di pendaftaran pasien rawat jalan. Jadwal jam kerja petugas di loket BPJS pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Pasar Rebo Jakarta Timur: (a.) Petugas staff pelayanan di rekam medis dimulai dari pagi 08.00-16.00 WIB.²
- b. Petugas pendaftaran pasien rawat jalan mulai dari pagi pukul 07.00-12.00 WIB itu Senin sampai Kamis. Sedangkan Jumat sampai Sabtu mulai dari pagi pukul 07.00-11.00 WIB. Di Rumah Sakit Umum Pasar Rebo Jakarta Timur pengaturan waktu petugas khususnya di pelayanan pendaftaran tidak ada pertukaran shift. Jam kerja dibagian pelayanan pendaftaran ada lima jam karena mulai dari pagi pukul 07.00-12.00 WIB sedangkan jam kerja di instalasi rekam medis ada delapan jam. Namun, untuk hambatan khususnya di pengaturan jam kerja dipelayanan pendaftaran pasien tidak ada. Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang dilakukan penulis pada pelayanan pendaftaran, jika petugas pelayanan pendaftaran sudah selesai maka petugas pelayanan pendaftaran tersebut turun ke bawah kebasemen direkam medis untuk memasuki status yaitu mencari status online pasien.

Latar belakang pendidikan diinstalasi rekam medis dan petugas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Pasar Rebo Jakarta Timur adalah ada S1 dan Diploma III dibagian pelayanan pendaftaran memiliki pendidikan yang tinggi. Menurut Iiyas dimasa yang akan datang dalam meningkatkan produktifitas dan kualitas Rumah Sakit proporsi tenaga professional sebagiannya lebih besar dari non professional dengan komposisi 104 perbandingan berkisar 65%; 35% semakin tinggi proporsi kelompok pegawai professional akan semakin tinggi kinerja dari organisasi.³ Yang dimaksud dengan organisasi professional adalah personal dengan pendidikan minimal Diploma III. Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan penulis tersebut latar belakang pendidikan petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Pasar Rebo Jakarta Timur masih memiliki pendidikan yang

terendah SMA/SMK. Maka jika penulis bandingkan dengan teori yang ada. Bahwa latar belakang pendidikan petugas pelayanan pendaftaran pasien tersebut masih belum sesuai dengan teori minimal tingkat pendidikan Diploma III rekam medis. Hambatan pada aspek SDM di instalasi rekam medis tidak terlalu banyak hanya b saja dalam segi pendidikan masih belum sesuai dengan kualifikasi yang ada seharusnya latar belakang pendidikan petugas di instalasi rekam medis minimal Diploma III rekam medis.

SOP Dan Kebijakan

Dalam menjalankan tugas di bagian pelayanan pendaftaran pasien semuanya berpatokan pada SOP yang telah di buat oleh RSUD Pasar Rebo Jakarta Timur serta alur prosesnya. Di mana pasien yang pertama kali datang untuk mendaftarkan diri di bagian pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan terlebih dahulu pasien menanyakan ke sekuriti untuk mengambil nomor antrian pasien yang mau berobat akan memperlihatkan kartu identitas seperti KK dan E-KTP untuk di identifikas tentang poli klinik yang dituju serta untuk mendapatkan pelayanan selanjutnya. Jika pasien rujukan dari klinik maka pasien akan memberikan surat rujukan tersebut kepada petugas pendaftaran.¹³

Setiap pasien akan di jelaskan mengenai hak dan tanggung jawabnya bila pasien berkunjung ke rawat jalan untuk pertama kalinya. Petugas pendaftaran memberikan penjelasan kepada pasien untuk menandatangani lembar persetujuan atau peraturan mengenai tata tertib yang ada di Rumah Sakit.¹¹ Jika petugas pendaftaran sudah selsai menginput data/identitas pasien maka petugas pendaftaran mengarahkan kebagian admisi untuk pembayaran biaya setelah ke pembayaran lalu ke poli yang di tuju untuk mendapatkan pelayanan selanjutnya yaitu untuk ketemu dokter.¹² Untuk prosedur pendaftaran pasien rawat jalan berbeda dengan pasien rawat inap. Untuk pasien rawat jalan sudah mempunyai prosedur pendaftaran tetap. Dengan penggunaan buku ekspedisi/register sepenuhnya untuk digunakan dalam dalam serah terima sehingga mempunyai bukti serah terima dalam bentuk dokumen dari pendaftaran untuk ke poli klinik.

Dalam penelitian ini berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yudha mengatakan bahwa hasil pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan terhadap orang yang masuk karena sakit untuk keperluan observasi, diagnosa, pengobatan, rehallibitasi, medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal diruang rawat inap dan pelayanan rawat jalan ada 8 pelayanan yang akan diberikan di unit pelaksanaan fungsional rawat jalan terdiri dari poliklinik spesialis, dan unit gawat darurat.⁴ Namun ada sedikit perbedaan yang penulis temukan yaitu RSUD Pasar Rebo Jakarta Timur untuk proses setelah mendaftarkan pasien bisa menunggu di poliklinik yang di tuju untuk mendapatkan pelayanan tanpa harus membayar terlebih dahulu sedangkan RSUD Pasar Rebo Jakarta Timur pasien harus membayar terlebih dahulu ke kasir untuk mrndapatkan pelayanan selanjutnya yaitu menuju poli klinik yang sudah di tunjukannya.⁵ Namun secara umum prosesnya sama dimana pasien yang pertama kali datang harus melakukan pendaftaran dengan mengisi lembar formulir serta persyaratan membawa uang untuk membayar yang sudah ditentukan oleh pihak Rumah Sakit masing-masing.⁶

Proses

Berdasarkan penelitian observasi dan telah data pasien identifikasi berkas pasien BPJS kesehatan di RSUD Pasar Rebo Jakarta Timur masih sering terjadinya kekurangan atau kesalahan terkait kelengkapan.⁷ Salah satu kesalahan berkas pasien yaitu beda data NIK berbeda dengan kartu BPJS kesehatan bahkan data pasien lama surat keterangan kontrol yang di berikan perawat tidak sesuai dengan nama pasien sesungguhnya atau salah tempel label berkas pasien tidak sinkron pada saat pendaftaran pasien data pasien kurang akurat nama pasien bayi nyonya belum diubah surat rujukan yang tidak aktif berkas yang lolos registrasi dikembalikan ke unit pendaftaran rawat jalan dari verifikasi akibat kurang lengkap atau berkas tidak tepat akibat kurang telitinya petugas pada saat pendaftaran. Identifikasi merupakan salah satu 6 sasaran keselamatan pasien menurut peraturan menteri kesehatan (PMK) Nomor 1691 Tahun 2011 yaitu Rumah Sakit mengembangkan pendekatan untuk meningkatkan ketelitian identifikasi pasien.⁸ Maksud sasaran ini adalah untuk melakukan dua kali pengecekan yaitu

pertama untuk mengidentifikasi sebagai individu tersebut.⁹ Kebijakan atau prosedur memerlukan sedikit dua cara untuk mengidentifikasi seorang pasien, seperti nama pasien, nomor rekam medis, tanggal lahir, gelang identitas pasien dengan barcode dan lain-lain.¹⁰

Output

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diunit TPPRJ di RSUD Pasar Rebo Jakarta Timur untuk semua petugas sudah mengetahui berkas pokok pasien BPJS kesehatan, seperti persyaratan pasien konsulan data pasien yang salah input data ganda. Kepatuhan petugas TPPRJ terhadap prosedur memiliki kepatuhan kurang dari 100% yang belum di patuhi petugas jika di lihat dari aspek yang diamati ada aspek yang tidak di patuhi yaitu teliti kartu BPJS sudah sesuai dengan pasien apa belum, tanggal surat egibilitas peserta atau SEP yang di print sesuai tanggal berobat atau tidak. Jumlah pasien yang begitu banyak dengan berbagai macam tujuan poli tentunya persyaratannya pun berbeda.¹⁴ Karakteristik pasien yang mayoritas manula yng memepengaruhi pemahaman kelengkapan berkas persyaratan alur persyaratan konsulan yang rumit dan kondisi dari petugas pendaftaran sendiri walaupun sudah mengetahui persyaratan dan dan alurnya tetap pada saat lapangan jika dalam kondisi kurang fokus atau tidak teliti pasti akan kelolosan berkas persyaratan tidak lengkap.¹⁵

Makna Singkatan (Abbreviations)

SOP : Standard Operating Procedure
SDM : Sumber Daya Manusia

Konflik Kepentingan

Penelitian ini adalah penelitian independent yang tidak terkait dan tidak memiliki kepentingan individu dan juga organisasi manapun.

Pendanaan

Sumber dana yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya bersumber dari dana pribadi peneliti.

Kontribusi Penulis

Peneliti ini dilakukan oleh Karolina Ambu Kaka sebagai author.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penelitian ini.

References

1. A Yudha. Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Pasar Rebo Jakarta Timur. Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Dan Ilmu. (n.d.): 11.
2. Ardiyanti. Karya Tulis Ilmiah Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di RSUD. Gambaran Prosedur Identifikasi Berks Pasien BPJS Kesehatan Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (2016): 11. Document.
3. Bendan Kota Pekalongan Tahun 2016 .Semarang: UDINUS. (2016): 11. Document.
4. J. Moleong L. Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi (Revisi ed). Bandung PT. Remaja Rosdakarya offset. 2015. (2015): 11.
5. LJ. Moleong. Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi (Revisi ed). Bandung PT. Remaja Rosdakarya offset. 2015: Shofari B (2002. Pengelolaan Sistem Pelayanan Rekam Medis Di Rumah Sakit. Jakarta: Rineka Cipta. (2015): 11. Docuemnt.
6. Pujiono. Pelayanan Kesehatan Memiliki Alur Dan Prosedur Yang Harus Di Ketahui Dan Di Taati Oleh Pasien Khususnya Pasien BPJS Kesehatan Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan. Gambaran Prosedur Identifikasi Berkas Pasien BPJS Kesehatan Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (2015): 11. Document.
7. R. Hidayat. Hak Atas Derajat Pelayanan Kesehatan Yang Optimal. Gambaran Prosedur Identifikasi Berkas Pasien BPJS Kesehatan Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (2017): 11. Document.

8. RI. Depkes. Buku Pedoman Catatan Medik Rumah Sakit. Dikrektorat Jenderal Pelayanan Medik. Jakarta. 1997. (2006): 11. Document.
9. Sugiyono. Metode Penelitian Pendidikan: (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D).Alfabeta: 2015: 11.
10. Tambunan. Standard Opening Procedures (SOP). Jakarta Selatan: Suka Buka. 2013: Gambaran Prosedur Identifikasi Berkas Pasien BPJS Kesehatan Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (2015): 11. Document.
11. Yulia, Noor, and Dini Nurazizah. Tinjauan Penjelasan General Consent Di Pendaftaran Rawat Inap Rumah Sakit Medika Permata Hijau. Prosiding Penguatan Pendidikan Tenaga Kesehatan Di Era Industri 4.0. (2020).
12. Weny W. S. (2022). Identifikasi Faktor Penyebab Penumpukan Berkas Rekam Medis Aktif Di RSPAL Dr. Ramelan Surabaya.
13. Ratnasari Dan Dwi. Analisis Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang Bagi Peserta JKN Di Puskesmas X Kota Surabaya. *Journal Administrasi Kesehatan Indonesia* 5.2 (2017): 145-154.
14. Lailaturrahma Dan Dita. Gambaran Pelayanan Konseling Gizi Pada Pasien Diabetes Mellitus Di Rumah Sakit (Study Literature). Ph.D. Diss., Poltekkes Tanjungkarang, 2021.
15. Lestari A. (2020). Efektivitas Pengelolaan Pembiayaan Qardhul Hasan Dalam Usaha Kecil Pada PT. Bank Aceh Cabang Batoh (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).

*) Original Article

--- ISJMHS ---