

EVALUASI ALUR PENDAFTARAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RS HUMANA PRIMA

Nur Anissa Latifah¹Ade Irma Suryani²

^{1,2}Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

^{1,2}Politeknik Piksi Ganesha, JL. Jend. Gatot Subroto No. 301 Bandung

E-mail: ¹nuranissalatifah@gmail.com ²adeirmasuryani20@gmail.com

ABSTRAK

Pendaftaran pasien merupakan proses yang penting dalam pelayanan di Rumah Sakit, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui permasalahan apa yang sering terjadi di alur pendaftaran rawat jalan BPJS. Peneliti melakukan penelitian di Rumah Sakit Humana Prima yang merupakan rumah sakit swasta yang berlokasi di Jl. Rancabolang No.21 40286 Bandung Jawa Barat. Penelitian menggunakan kualitatif deskriptif yaitu ditambahkan data yang di dapatkan peneliti,serta data sekunder diperoleh dari hasil observasi, adapun data yang digunakan yaitu jenis data primer yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara dengan 4 petugas dan pasien. Dari hasil penelitian yang didapatkan adalah proses pelayanan pendaftaran rawat jalan BPJS di rumah sakit Humana Prima sudah berjalan dengan baik dengan standar operasional prosedur (SOP) yang di tetapkan oleh Rumah Sakit, namun terdapat beberapa faktor penghambat proses pendaftaran di antaranya pasien lupa atau tidak membawa surat rujukan, masalah internal jaringan di rumah sakit server error sehingga tidak dapat membuat SEP di aplikasi Virtual Claim, kurangnya pemahaman pasien tentang alur pendaftaran BPJS, dan adapun kartu BPJS sudah tidak aktif untuk digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Sakit Humana Prima telah menjalankan program BPJS sesuai SOP dengan sumber daya, pelayanan, dan prasarana yang cukup baik. Namun, disarankan agar rumah sakit rutin memberikan sosialisasi dan edukasi kepada pasien, baik baru maupun lama, asuransi maupun non-asuransi, mengenai pentingnya surat rujukan dan jadwal kontrol. Edukasi dapat dilakukan melalui brosur, banner, atau interaksi langsung.

ABSTRACT

Patient registration is an important process in hospital services. The purpose of this study is to identify the common issues that occur in the BPJS outpatient registration flow. The researcher conducted the study at Humana Prima Hospital, which is a private hospital located at Jl. Rancabolang No.21 40286 Bandung, West Java. The research employed descriptive qualitative methods, supplemented by data obtained from the researcher and secondary data gathered through observation. The data used are primary data obtained from interviews with 4 staff members and patients. The findings of the study indicate that the outpatient registration process for BPJS at Humana Prima Hospital is functioning well according to the standard operating procedures (SOP) set by the hospital, although there are some hindering factors in the registration process, including patients forgetting or not bringing referral letters and internal network issues. At the hospital, there was a server error preventing the creation of SEP in the Virtual Claim application, a lack of understanding among patients about the BPJS registration process, and some BPJS cards were no longer active for use. Research results show that Rumah Sakit Humana Prima has implemented the BPJS program according to SOP with adequate resources, services, and facilities. However, it is recommended that the hospital routinely provide socialization and education to patients, both new and old, insured and uninsured, regarding the importance of referral letters and control schedules. Education can be conducted through brochures, banners, or direct interaction.

PENDAHULUAN

Berdasarkan Permenkes RI No. 3 Tahun 2020, "*Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat*". Sebagai bagian dari institusi pelayanan masyarakat, rumah sakit menyediakan informasi kesehatan akurat serta dapat meningkatkan mutu pelayanan, tidak hanya dalam aspek medis, tetapi juga pelayanan penunjang seperti rekam medis. Rumah sakit memfasilitasi alat medis dan tenaga kesehatan untuk menunjang pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit, Di samping memberikan pelayanan perawatan, rumah sakit juga berperan sebagai pusat penelitian biososial serta pendidikan bagi tenaga kesehatan profesional. (Kemenkes RI, 2013).

Salah satu determinan yang mendukung kelancaran pelayanan kesehatan kepada pasien adalah keberadaan rekam medis. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 24 tahun 2022 dijelaskan bahwa "*Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien*". Untuk mengelola dokumen rekam medis dibutuhkan tenaga profesional yang disebut dengan Perkam Medis. Pada Permenkes No.24 Tahun 2022 juga disebutkan "*Perekam Medis dan Informasi Kesehatan adalah seorang yang telah lulus Pendidikan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam pelaksanaan rekam medis terdapat beberapa kegiatan salah satunya yaitu penerimaan atau pendaftaran pasien*".

Pentingnya sistem pendaftaran di rumah sakit terlihat dari kemampuannya menyusun prioritas pelayanan, Sistem pendaftaran yang tertata di rumah sakit berperan penting guna mendukung pelayanan yang tepat, cepat, serta terkoordinasi bagi setiap pasien. Dengan adanya sistem pendaftaran yang efektif, rumah sakit dapat memastikan pelayanan kesehatan berjalan lebih tertib dan pasien mendapatkan hak pelayanan sesuai prosedur. Pelayanan

pendaftaran pasien rawat jalan menjadi tanggung jawab penuh petugas rekam medis sejak kedatangan pasien hingga pasien pulang. TPRJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan) berfungsi sebagai tempat pertama yang dijumpai oleh pasien ketika akan memperoleh pelayanan rawat jalan. Hal ini sejalan dengan pendapat (Khafidah N, 2017) yang menyebutkan bahwa TPRJ merupakan representasi awal dari mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, terutama pada pasien BPJS, mengingat lebih banyak persyaratan administratif yang harus dipenuhi sebelum pasien BPJS dapat menerima layanan.

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit umum mencakup Rawat Jalan Tingkat Pertama dengan rujukan dari faskes pertama, Rawat Inap sesuai kelas kepesertaan (Kelas 1, 2, atau 3), Pelayanan Gawat Darurat tanpa ada surat rujukan, layanan penunjang (radiologi, farmasi, laboratorium), serta tindakan operasi berdasarkan indikasi medis. Pada penelitian (Tiara,2024) disebutkan bahwa penyusunan rekam medis rawat jalan telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 269 Tahun 2008. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 269 Tahun 2008 diejelaskan:

"Isi rekam medis untuk pasien rawat jalan pada sarana pelayanan kesehatan sekurang-kurangnya memuat: a) identitas pasien; b) tanggal dan waktu; c) hasil anamnesis, mencakup sekurang-kurangnya keluhan dan riwayat penyakit; d) hasil pemeriksaan fisik dan penunjang medik; e) diagnosis; f) rencana penatalaksanaan; g) pengobatan dan/atau tindakan; h) pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien; i) untuk pasien kasus gigi dilengkapi dengan odontogram klinik; dan j) persetujuan tindakan bila diperlukan".

Berdasarkan hasil observasi pada 3 Maret 2025, menunjukkan Rumah Sakit Humana Prima sudah melakukan bekerja sama dengan pihak BPJS sejak tahun 2016. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan suatu lembaga yang didirikan oleh lembaga pemerintah dengan bertujuan untuk menyelenggarakan program jaminan sosial, kesehatan dan ketenagakerjaan di indonesia, khususnya bagi seluruh

rakyat, untuk pekerja seperti TNI/POLRI, Pegawai Negeri Sipil, (PNS), pekerja swasta, pensiunan, dan rakyat Indonesia secara menyeluruh. (Agung Suharyanto, 2016) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 serta Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, dibentuklah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai lembaga yang bertugas melaksanakan program Jaminan Sosial Nasional (JKN), program BPJS kesehatan ini secara resmi mulai berjalan pada tanggal 1 Januari 2014.

Secara internasional BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) yaitu suatu sistem khusus yang memberikan perlindungan mengenai sosial diantaranya seperti kecelakaan kerja, sakit, jaminan hari tua, sementara itu menurut WHO (World Health Organization) BPJS menjadi komitmen negara Indonesia terhadap kesehatan, yang dalam hakikatnya BPJS dan UHC (*Universal Health Coverage*) memiliki tujuan yang sama untuk memberikan akses pelayanan Kesehatan yang bermanfaat dan berkualitas kepada semua orang guna menghindari kesulitan finansial (World Health Organization, 2015). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) membentuk program yang bernama JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) yang dibentuk oleh pemerintah dengan tujuan untuk memberikan akses layanan kesehatan yang merata dan memadai agar menghindari biaya kesehatan yang besar. JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2014. Berdasarkan (UU No. 82 tahun 2018). *“Setiap Peserta berhak memperoleh Manfaat Jaminan Kesehatan yang bersifat pelayanan kesehatan perorangan, mencakup pelayanan mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai sesuai kebutuhan medis yang diperlukan”*.

Dari hasil observasi pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Humana Prima terdapat hambatan yang umum terjadi seperti gangguan jaringan internal yang menyebabkan keterlambatan proses antrian

pendaftaran, kurangnya pasien mengenai alur pendaftaran, serta ketidaksiapan pasien untuk membawa dokumen yang diperlukan seperti kartu BPJS atau surat rujukan. Temuan ini selaras dengan hasil penelitian (Kamil, H. M 2024) yaitu bahwa salah satu aspek krusial yang mencerminkan citra awal pelayanan kesehatan yaitu waktu tunggu pasien dalam pelayanan di TPPRJ. Keidakefisienan waktu tunggu pasien dapat menyebabkan ketidakpuasan, yang dapat secara langsung menurunkan kenyamanan pasien serta berdampak negatif pada persepsi pasien terhadap rumah sakit yang pada akhirnya mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan ini di masa yang akan datang.

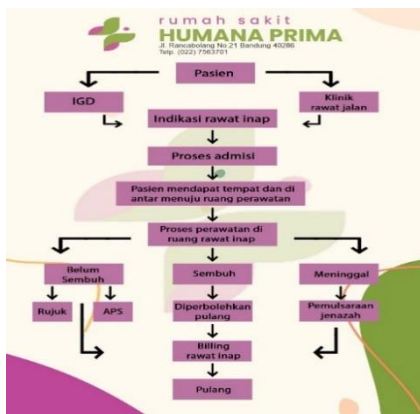
Dengan demikian, penelitian ini dilaksanakan berdasarkan ketertarikan penulis untuk mengkaji dengan judul “EVALUASI ALUR PENDAFTARAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RS HUMANA PRIMA”, penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas proses pendaftaran yang diterapkan serta mengidentifikasi berbagai faktor yang menjadi penyebab terjadinya hambatan dalam pelaksanaan proses pendaftaran.

METODE

Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dipilih dalam penelitian ini untuk memberikan gambaran mendalam terkait kondisi yang diteliti. Teknik analisis data dilakukan secara tematik melalui reduksi data, dilakukan melalui wawancara dengan empat responden yang terdiri petugas rekam medis dan pasien. Adapun penyajian data dan penarikan kesimpulan melalui observasi langsung yang dilakukan peneliti terhadap proses pendaftaran pasien BPJS di RS Humana Prima. Data primer diperoleh dari wawancara, sementara data sekunder bersumber dari dokumentasi dan hasil observasi di lapangan. Penelitian ini dilakukan di Unit Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Humana Prima Daerah Kota Bandung yang berlokasi di Jl. Rancabolang No.21 40286 Bandung, Jawa Barat.

HASIL

Berdasarkan hasil observasi langsung terhadap objek penelitian serta survei mengenai alur pendaftaran rawat jalan yang dilakukan pada bulan Maret hingga Juni 2025, diketahui bahwa tempat registrasi pasien di Rumah Sakit Humana Prima merupakan titik awal pelayanan rumah sakit, yang beroperasi setiap hari Senin hingga Sabtu pukul 07.00–13.00 WIB. Area pendaftaran ini dilengkapi dengan tiga loket, masing-masing dilayani oleh satu orang petugas, dengan pembagian fungsi diantaranya, loket (1) untuk registrasi bagi pasien yang akan menjalani perawatan rawat inap, loket (2) untuk pendaftaran pasien umum serta pendaftaran pasien online dan loket (3) untuk pasien rawat jalan dan BPJS. Penelitian ini disusun berdasarkan data yang memuat prosedur alur pendaftaran pasien sebagaimana berikut:



Gambar 1. Alur Pendaftaran Pasien BPJS di RS Humana Prima

Sumber: Hasil Observasi Peneliti, 2025.

A. Proses Alur Pendaftaran

1. Kedatangan Pasien

Pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan terlebih dahulu mengambil nomor antrean dan melakukan absensi sidik jari. Selanjutnya, pasien menuju loket pendaftaran untuk menyerahkan nomor antrean dan melakukan pendaftaran awal. Setelah itu, pasien menunggu panggilan antrean di ruang tunggu pasien.

2. Dokumen Verifikasi

Ketika nomor antrean pasien dipanggil, petugas loket pendaftaran akan meminta dokumen persyaratan yang harus dibawa pasien, yaitu Surat Rujukan dari Faskes Tingkat Pertama, Kartu BPJS, dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Jika pasien merupakan pasien baru, petugas akan mencatat identitas pasien ke dalam aplikasi *Teramedik*. Sementara itu, untuk pasien lama, data identitas hanya diverifikasi tanpa perlu pencatatan ulang.

3. Input Data dan Pencetakan SEP

Setelah dokumen diverifikasi, petugas menginput data pasien ke dalam Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dan melakukan verifikasi keaktifan kepesertaan melalui sistem BPJS. Apabila data dinyatakan valid, maka petugas mencetak Surat Eligibilitas Peserta (SEP) serta nomor antrean poli yang dituju, kemudian menyerahkannya kepada pasien. Setelah seluruh proses pendaftaran selesai, pasien diarahkan menuju poli tujuan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan lanjutan.

B. Faktor Hambatan dalam Pendaftaran

Proses pendaftaran pasien BPJS di unit rawat jalan Rumah Sakit Humana Prima menghadapi beberapa hambatan yang bersumber dari berbagai faktor yaitu:

1. Sebagian pasien masih menunjukkan pemahaman yang kurang memadai terhadap prosedur pendaftaran rawat jalan bagi peserta BPJS. Berdasarkan ketentuan yang berlaku, setiap pasien diwajibkan untuk membawa surat rujukan dari Faskes Tingkat Pertama mengingat Rumah Sakit Humana Prima merupakan rumah sakit tipe C yang tidak melayani pendaftaran langsung tanpa adanya rujukan. Namun demikian, masih ditemukan pasien yang datang tanpa melengkapi diri dengan surat rujukan, surat rujukan yang dibawa pasien sering kali sudah melewati masa berlaku. Selain

itu pasien juga kerap kali datang tidak sesuai dengan jadwal kontrol yang telah baik karena lupa maupun tidak mengetahui persyaratan tersebut.

2. Sistem Jaringan internal di Rumah Sakit Humana Prima ini masih mengalami kendala, seperti gangguan jaringan atau kesalahan sistem, yang berdampak pada meningkatnya waktu tunggu pasien saat proses pendaftaran.
3. Proses pendaftaran pasien BPJS di rawat jalan juga mengalami kendala akibat gangguan pada aplikasi VClaim, yang berfungsi untuk memverifikasi status keaktifan kartu BPJS pasien guna memperlancar proses pendaftaran.

C. Wawancara

Hasil wawancara dengan petugas 1 diperoleh pernyataan sebagai berikut.

“Pendaftaran pasien BPJS kini menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) yang mempermudah dan mempercepat proses, namun masih banyak pasien baru yang belum memahami prosedur dan persyaratan, sehingga diperlukan edukasi lanjutan” (wawancara 26 april 2025)

Dari hasil wawancara tersebut,peneliti merasa bahwa beberapa pasien masih belum paham tentang alur yang harus di ikuti,tentunya hal ini membutuhkan kerja sama dari para petugas pendaftaran pada saat melakukan verifikasi harus adanya komunikasi berbincang dengan pasien sembari terus mengedukasikan kepada pasien tentang persyaratan yang harus di ikuti dan di bawa terutama untuk peserta BPJS.

Hal ini di pertegas oleh Petugas 2 mengemukakan bahwa *“Salah satu hambatannya adalah pasien lupa membawa surat rujukan atau kartu BPJS yang sudah tidak aktif, sehingga petugas harus membantu aktivasi setelah pelunasan tunggakan.” (wawancara pada 25 april 2025)*

Meninjau kondisi yang terjadi di lapangan terkait penatalaksanaan sosialisasi yang

dilaksanakan oleh para pegawai rekam medis di pelayanan pendaftaran, peneliti merasa bahwa petugas sudah memberi informasi secara menyeluruh. Hanya saja ada sebagian pasien yang belum benar-benar memahami alur prosedur pendaftaran BPJS. Sehingga pasien mengungkapkan bahwa tidak disosialisasikan kepada mereka. Salah satu pasien menyatakan sebagai berikut.

“Secara umum saya puas dengan pelayanan rumah sakit ini. Petugasnya sabar menghadapi pasien seperti saya yang kadang lupa bawa surat rujukan. Mereka tetap melayani dengan baik, walaupun saya diminta untuk melengkapi dulu persyaratannya. Mungkin kalau ada cara yang lebih praktis supaya pasien nggak lupa lagi, seperti diingatkan lewat SMS atau WA, akan lebih bagus.” (wawancara pada 29 maret 2025).

Hasil observasi peneliti di lapangan menunjukkan bahwa di Rumah Sakit Humana Prima secara keseluruhan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien BPJS tidak dibedakan dengan pasien non-BPJS, mencerminkan sikap profesional dan adil dari para petugas pendaftaran. Selain itu, sumber daya manusia dan finansial yang tersedia di rumah sakit Humana Prima dinilai memadai untuk mendukung kelancaran program BPJS. Hal tersebut menjamin para peserta BPJS mendapatkan pelayanan terlaksana dengan tepat sesuai tujuannya dan menghadirkan pelayanan kesehatan yang adil serta bermutu tinggi kepada masyarakat,seperti yang di sampaikan oleh petugas 3 sebagai berikut.

“kami melayani pasien seadil-adilnya tidak ada yang dibedakan,namun memang meskipun ada perbedaan seperti pasien umum bisa langsung menuju ke loket tanpa membawa persyaratan,tetapi untuk pasien BPJS memang sesuai dengan Standar Operasional (SOP)di Rumah sakit yang setiap kontrol harus membawa surat rujukan kami selalu mengingatkan dan mengedukasi secara berkala.” (wawancara pada 24 Maret 2025).

Selain adanya program BPJS tentunya sarana prasarana yang tersedia di Rumah Sakit Humana Prima telah menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) sehingga

memudahkan petugas dan mempercepat waktu tunggu pasien, kendala demikian, adapun faktor yang menjadi penghambat di antaranya seperti yang disampaikan oleh Petugas 4 sebagai berikut.

“masalah yang sering terjadi itu jaringan internal rumah sakit servernya error, apalagi di waktu-waktu sedang ramai sekali pasien yang mengantri sehingga tidak bisa membuat SEP di aplikasi Virtual Claim menjadikan hambatan dalam proses pendaftaran.” (wawancara 3 maret 2025).

PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil observasi menunjukkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Humana Prima dilakukan oleh petugas pendaftaran berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dari hasil wawancara terhadap empat petugas dan pasien, peneliti merasa sistem yang digunakan sudah berbasis modern menggunakan RME (Rekam Medis Elektronik) serta petugas pelayanan sangat sigap melayani pasien, namun ada beberapa indikator yang menjadi hambatan proses pendaftaran di antaranya jaringan internal di Rumah Sakit yang mengalami kendala atau error membuat pelayanan tertunda sehingga petugas harus menunggu team IT untuk memperbaiki sistem jaringan yang bermasalah, membuat waktu tunggu pasien terganggu. Peneliti merasa perlu adanya pelatihan petugas secara rutin. Teori ini sejalan hasil penelitian (Kosasih, 2018). Kondisi tersebut berpotensi terhadap kelancaran pelayanan khususnya implementasi SIMRS bahkan kembali terjadi saat sistem informasi mengalami pembaruan dikemudian hari. Untuk mencegah hal tersebut diperlukan pelatihan bagi setiap petugas yang akan mengakses SIMRS mengingat pelatihan memiliki peran penting dan signifikan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Teori ini mendukung penelitian (Agung, 2016) Agar suatu program dapat terimplementasikan dengan baik, para pemangku keputusan harus mempunyai pemahaman yang jelas terkait apa yang perlu dilakukan. Pemahaman ini dapat tercapai jika komunikasi berjalan dengan baik. Sehingga sangat penting untuk menyampaikan informasi mengenai program tersebut dengan

jelas pada pihak terlibat. Teori ini sejalan dengan pendapat (Sholehah, F 2021) Kejadian tersebut dapat menimbulkan permasalahan pada aspek sistem informasi, terutama terkait penurunan tingkat akurasi data yang dihasilkan dalam implementasi SMIRS.

Melihat kondisi di lapangan mengenai cara sosialisasi yang dilakukan petugas rekam medis di pelayanan, peneliti merasa bahwa petugas sudah memberi informasi secara menyeluruh. Hanya saja ada sebagian pasien yang kurang paham dengan alur prosedur. Teori ini sejalan dengan penelitian (Nisa, 2024) yang menyatakan bahwa Flowchart alur pendaftaran rawat jalan sangat diperlukan sebagai acuan dalam penyusunan bagan alur pendaftaran rawat jalan pasien BPJS, tujuan penyusunan flowchart alur pendaftaran rawat jalan ini adalah untuk memberikan panduan jelas bagi pasien, baik pasien baru maupun pasien lama, agar mereka dapat memahami tahapan yang harus dilalui saat mengakses pendaftaran untuk berobat. Teori ini bertentangan dengan penelitian (Hanif, 2024) yang menyebutkan bahwa hambatan dalam proses pendaftaran pasien BPJS meliputi minimnya pemahaman pasien terkait tatalaksana dan prosedur pendaftaran yang harus diikuti, masalah jaringan sistem, hambatan dalam penggunaan aplikasi V-Claim, serta proses verifikasi sidik jari yang mengalami kendala ketika pendaftaran dilakukan oleh perwakilan pasien. Meskipun secara umum kualitas pelayanan sudah tergolong baik, namun masih terdapat hambatan yang berpotensi terhadap tingkat efisiensi waktu dan memperpanjang waktu tunggu pasien.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, dari segi ekonomi, sistem informasi pendaftaran rawat jalan BPJS juga memiliki kekurangan, yaitu kendala SIMRS belum bisa terintegrasi atau terhubung secara langsung dengan aplikasi lain khususnya V-claim. Kondisi tersebut dapat menimbulkan waktu pendaftaran pasien BPJS lebih lama, Teori ini berkaitan dengan penelitian (Rosalinda R., 2021) yang menyatakan bahwa infrastruktur yang kurang memadai seperti jaringan yang error serta komputer yang tidak sesuai standar

akan memicu terjadinya faktor hambatan dalam Implementasi Rekam Medis Elektronik.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa petugas pendaftaran tentunya sudah memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada pasien BPJS dan Umum di tambah adanya prasarana yang memadai di Rumah Sakit Humana Prima sudah cukup baik dan sesuai dengan Standar Operasional (SOP) salah satunya seperti sarana yang tersedia di pendaftaran terdiri 3 komputer yang menjadi 3 loket di antaranya (Loket 1 untuk pelayanan Rawat Inap, loket 2 untuk pelayanan umum serta registrasi online online, loket 3 untuk rawat jalan serta BPJS) sistem yang digunakan sudah berbasis elektronik, adanya 3 mesin printer, mesin print untuk mencetak label (nama pasien, tanggal lahir, nomor rekam medis) dan ada juga mesin printer untuk mencetak SEP (Surat Eligibilitas Peserta), kipas angin, serta adanya formulir untuk rekam medis rawat jalan dan rawat inap, 2 telepon untuk memudahkan petugas pendaftaran untuk menghubungi poli yang di tuju atau IGD agar mempercepat waktu tunggu pasien, sumber daya yang dilibatkan dalam pendaftaran terdiri 6 orang yang telah memenuhi standar yang ada.

SIMPULAN & SARAN

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan tentang prosedur pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima, secara umum kualitas pelayanan pendaftaran mendapatkan dinilai sangat baik oleh sebagian pasien. Penilaian positif ini terutama di tunjukkan meliputi empati, daya tanggap, yang mencerminkan kesiapan fasilitas, kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pasien, serta sigap merespon permintaan atau keluhan yang muncul. Meskipun demikian, masih ditemukan sejumlah hambatan pada beberapa indikator umum, baik yang bersifat administratif maupun teknis. Hambatan yang kerap terjadi antara lain minimnya pemahaman pasien terkait tatalaksana dan prosedur pendaftaran, gangguan pada jaringan internal yang mengakibatkan keterlambatan dalam proses

input data dan pencetakan SEP, serta ketidaksiapan pasien dalam memenuhi persyaratan dokumen, seperti surat rujukan dan kartu BPJS yang aktif. Oleh sebab itu, disarankan agar pihak rumah sakit secara berkala melaksanakan edukasi kepada pasien mengenai prosedur dan persyaratan pendaftaran BPJS, baik melalui media cetak maupun komunikasi langsung, untuk mendukung kelancaran dan efektivitas proses pendaftaran.

Upaya yang dapat dilakukan guna mengatasi hambatan yang muncul serta dalam meningkatkan mutu pelayanan adalah rumah sakit diharapkan dapat memberikan informasi yang mudah dipahami oleh pasien BPJS terkait prosedur pendaftaran melalui berbagai media seperti banner ataupun brosur yang menjelaskan secara rinci persyaratan serta prosedur/taracara pendaftaran, pentingnya membawa surat rujukan serta mematuhi dan datang sesuai dengan jadwal kontrol. Upaya peningkatan stabilitas sistem elektronik juga perlu dilakukan guna meminimalkan risiko gangguan teknis yang dapat menghambat kelancaran proses pendaftaran pasien BPJS.

DAFTAR PUSTAKA

- Oktaviani, T., Irma Suryani, A., Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, P., Piksi Ganesha, P., & Jend Gatot Soebroto No, J. (t.t.). ANALISIS MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP PENGGUNAAN REKAM MEDIS ELEKTRONIK DI RUMAH SAKIT X.
- Suharyanto, A., Irma Suryani, A., Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan. Jurnal Ilmu Administrasi Publik 4 (1) (2016): 86- 99
- Kamil, H. M., & Sari, I. (2024). *Tinjauan Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Guna Meningkatkan kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit TK II Dustira.*

- Rosalinda, R., Setiatin, S., & Susanto, A. (2021). Evaluasi penerapan rekam medis elektronik rawat jalan di RSUD X Bandung. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 8(1), 1045–1052
- Khafidah, N. R., Program Studi D-Iii, H., Medis, R., Kesehatan, I., & Kesehatan, I.-I. (2017). TINJAUAN EFEKTIVITAS ALUR KERJA (WORKFLOW) SISTEM PENDAFTARAN RAWAT JALAN PADA IMPLEMENTASI PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA SUKAPURA (Vol. 5, Nomor 1).
- Sholehah, F., Rachmawati, E., Permana Wicaksono, A., Chaerunisa, A., Kesehatan, J., Negeri Jember, P., & Kabupaten Sidoarjo, R. (t.t.). J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan EVALUASI SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN RAWAT JALAN BPJS DENGAN METODE PIECES RSUD SIDOARJO.
- Kosasih, A., Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Peningkatan Kinerja Pegawai pada PDAM Tirta Kerta Raharja *Journal of Government and Civil Society* Vol. 2, No. 1, April 2018, pp. 51-62
- World Health Organization & World Bank. (2015). Tracking universal health coverage: First global monitoring report. Geneva: World Health Organization.
- Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 “Tentang Jaminan Kesehatan”
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 “Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.”
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 “Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit”
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 “Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional” Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 “Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.” Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 116. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 “Tentang Rekam Medis”