

**TINJAUAN SISTEM PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN BPJS  
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BANJARAN KOTA**

**Nisrina Azhar Fadiyah dan Erix Gunawan**

Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Indonesia

E-mail: nisrinafadiyah.9br@gmail.com dan erix.gunawan@piksi.ac.id

**Diterima:**

07 Agustus 2021

**Direvisi:**

13 Agustus 2021

**Disetujui:**

15 Agustus 2021

**Abstrak**

Puskesmas memiliki peran sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan (faskes) tingkat pertama bagi pemegang kartu BPJS Kesehatan. Pendaftaran pasien BPJS rawat jalan bagi puskesmas bertujuan memberi kemudahan pada peserta BPJS untuk mendapatkan pelayanan dari puskesmas kepada masyarakat untuk mendapatkan kesejahteraan dalam bidang kesehatan. Berdasarkan awal survei, ditemukan ada pasien BPJS yang lupa membawa seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), kartu BPJS dan surat rujukan. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui sistem pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan BPJS. Jenis penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif. Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara, observasi dan studi pustaka. Dari hasil penelitian 87 orang pasien BPJS rawat jalan yang diteliti menunjukkan bahwa 70 orang (80%) telah mengetahui berkas pendaftaran pasien BPJS rawat jalan dan rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk penyediaan dokumen rekam medis adalah 9 menit. Penyediaan dokumen rekam medis < 10 menit sebanyak 64 orang (74%). Berdasarkan hasil penelitian tersebut, diharapkan selalu dilakukan keterbukaan atas informasi berkas persyaratan pendaftaran dan pelayanan kesehatan terhadap peserta BPJS kesehatan. Dan diharapkan juga penyimpanan dokumen rekam medis di Puskesmas Banjaran Kota ada tracer agar keberadaan dokumen rekam medis dapat diketahui yaitu dipinjam atau sudah dikembalikan.

**Kata kunci:** *Pendaftaran, Pasien BPJS, Rawat jalan, Puskesmas*

**Abstract**

*Puskesmas has a role as the front line in health services to the community and Puskesmas is the first level health facility (faskes) for BPJS Health card holders. Outpatient BPJS patient registration for puskesmas aims to make it easier for BPJS participants to get services from puskesmas to the community to get welfare in the health sector. Based on the initial survey, it was found that BPJS patients forgot to bring such as Identity Cards (KTP), BPJS cards and referral letters. The purpose of this research is to know the BPJS outpatient registration service system. This type of research is a descriptive method using quantitative analysis. Methods of data collection is done by interview, observation and literature study. From the results of the study of 87 outpatient BPJS patients studied, it showed that*

*70 people (80%) already knew the registration file of outpatient BPJS patients and the average time needed to provide medical record documents was 9 minutes. Provision of medical record documents < 10 minutes as many as 64 people (74%). Based on the results of this study, it is hoped that there will always be disclosure of information on registration requirements and health services for BPJS health participants. And it is also hoped that the storage of medical record documents at the Banjaran City Health Center has a tracer so that the existence of medical record documents can be known, that is, borrowed or has been returned.*

**Keywords:** Registration, BPJS patients, Outpatient, Puskesmas

## **Pendahuluan**

Puskesmas memiliki peran sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan ini dimulai dari lingkup terkecil yakni pemerintahan desa, sehingga tak heran jika puskesmas merupakan gerbang utama yang diakses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Ramdhani, 2016). Meski masyarakat sering gelisah akan bayang-bayang antrian yang mengular. Salah satu tempat di dalam puskesmas yang masih terdapat masalah yaitu unit pendaftaran pasien. Unit pendaftaran merupakan tempat utama yang dikunjungi pasien saat akan berobat di suatu pelayanan kesehatan. Dari tempat ini lah pasien akan menilai mutu dari pelayanan kesehatan tersebut (Rikomah, 2017).

Unit Rekam Medis di Puskesmas terdiri atas subunit-subunit rekam medis yang lengkap seperti yang diselenggarakan di rumah sakit. Salah satu sub unit yang diselenggarakan di puskesmas yaitu bagian pencatatan atau perekaman data rekam medis yang terdiri atas tempat pendaftaran (Setijaningsih & Prasetya, 2020). Pendaftaran pasien merupakan proses awal terjadinya rekam medis di setiap fasilitas pelayanan kesehatan. di tempat inilah, pendaftaran pasien akan di data identitas pribadi pasien serta keperluan kunjungannya baik rawat jalan, rawat inap maupun gawat darurat. Selain mencatat data identitas pasien, diperlukan juga pendataan lain seperti penanggung jawab pasien, asuransi, pekerjaan, dan lain sebagainya (Elian, 2021). Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 66/MENKES/11/1987 yang dimaksud rawat jalan adalah pelayanan terhadap orang yang masuk rumahsakit/puskesmas/klinik, untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang inap.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS kesehatan adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia (Dewi & Sulistyani, 2015). Peserta BPJS terdiri dari peserta bantuan iuran (PBI) yang terdiri dari fakir miskin serta orang tidak mampu dan golongan non PBI atau peserta dari peralihan ASKES (Hasan, 2019).

Puskesmas Banjaran Kota merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama BPJS kesehatan dikecamatan Banjaran (Nur et al., 2017). Puskesmas Banjaran Kota yang menangani layanan kesehatan masyarakat khususnya melayani pasien yang berada di kecamatan Banjaran yang mencakupi 5 desa. Puskesmas Banjaran Kota menyediakan fasilitas rawat jalan dengan 3 kategori pasien, ada pasien umum, pasien BPJS dan pasien Jamkesmas. Pasien umum merupakan warga atau masyarakat sekitar puskesmas yang tidak memiliki asuransi kesehatan, sedangkan untuk pasien BPJS kesehatan dan pasien

Jamkesmas merupakan anggota dari penerima asuransi kesehatan yang bekerja sama dengan puskesmas (Tampi, Kawung, & Tumiwa, 2016). Berdasarkan studi penelitian yang dilakukan melalui Praktik Kerja Lapangan atau magang pada tanggal 12 April 2021 sampai 12 Juni 2021. Bahwa Puskesmas Banjaran Kota buka pada hari senin sampai sabtu. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan melayani pasien dimulai dari pendaftaran hingga pasien mendapatkan pelayanan. Puskesmas Banjaran Kota terdapat 3 poli yaitu poli umum, poli gigi dan poli KIA. Penerimaan pasien di puskesmas pada setiap harinya (senin-sabtu) dibatas 50-60 pasien karena adanya pandemi COVID-19 yang menyebabkan pengurangan pasien agar bisa mentaati protokol kesehatan. Pada awalnya pendaftaran di tutup sampai jam 10 pagi dan setiap harinya jumlah pasien berbeda-beda. Pasien terbanyak terletak pada hari senin, selasa, rabu dengan waktu pelayanan pendaftaran yang terbatas yaitu hanya 4-5 jam dalam satu hari dan hanya dilakukan oleh 2 orang petugas pendaftaran. Petugas loket pendaftaran menulis data pasien pada berkas rekam medis dan selanjutnya menginput data kunjungan pasien.

Survei awal di Puskesmas Banjaran Kota menunjukkan bahwa pasien BPJS rawat jalan mengalami hambatan untuk mendapatkan pelayanan di tempat pendaftaran. Hal ini disebutkan pasien lupa membawa persyaratan seperti kartu BPJS Kesehatan, Surat rujukan, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP). Maka pasien tersebut tidak segera mendapatkan pelayanan kesehatan lebih lanjut (Faulina, Khoiri, & Herawati, 2017). Hal ini, menyebabkan pasien BPJS mengalami kesulitan dalam pendaftaran rawat jalan yang berakibat tertundanya pelayanan atau tidak segera terpenuhi (Sugiharto, Satar, & Wiyono, 2019). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Banjaran Kota, untuk mengetahui faktor-faktor penghambat pelayanan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Banjaran Kota, untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat pelayanan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Banjaran Kota.

### Metode Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif. Metode penelitian deskriptif menurut (Prasko, Santoso, & Sutomo, 2016) yaitu suatu metode penelitian yang digunakan dengan tujuan untuk membuat gambaran atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif. Metode ini digunakan untuk memecahkan atau menjawab permasalahan pada variabel yang diteliti. Jenis-jenis penelitian deskriptif antara lain survey, studi korelasi, studi prediksi dan penelitian evaluasi (Silalahi & Atif, 2015). Waktu penelitian dilakukan pada tanggal 12 April 2021 sampai 12 Juni 2021. Penelitian dilakukan di Puskesmas Banjaran Kota yang beralamat Jl. Pajagalan No.18, Banjaran, Kec. Banjaran, Bandung, Jawa Barat.

### Hasil dan Pembahasan

Kelengkapan Berkas Pendaftaran Pasien BPJS dari hasil yang didapatkan kelengkapan berkas pendaftaran pasien BPJS sebagai berikut :

Tabel 1. Kelengkapan Berkas Pendaftaran Pasien BPJS

No	Keterangan	F	Persentase (%)
1.	Lengkap	70	80%
2.	Tidak Lengkap	17	20%
	Jumlah	87	100 %

Sumber : Hasil Penelitian 2021

Berdasarkan tabel diatas bahwa pasien BPJS rawat jalan yang telah lengkap berkas pendaftaran adalah 70 orang dengan persentase 80% dan yang tidak lengkap sebanyak 17 orang dengan persentase 20%.

**Tabel 2. Berkas Pendaftaran Yang Tidak Lengkap**

No	Keterangan	F	Persentase (%)
1.	Tidak membawa surat rujukan	4	24%
2.	Tidak membawa KTP	7	41%
3.	Tidak membawa Kartu BPJS	6	35%
Jumlah		17	100 %

Sumber : Hasil Penelitian 2021

Berdasarkan tabel diatas bahwa pasien BPJS rawat jalan yang tidak lengkap berkas pendaftaran yang terbanyak adalah pasien yang tidak membawa KTP sebanyak 7 orang dengan persentase 41% dan yang paling sedikit adalah pasien yang tidak membawa surat rujukan sebanyak 4 orang dengan persentase 24%.

Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Waktu penyediaan dokumen rekam medis paling lambat sesuai dengan SOP adalah 10 menit (Andria & Sugiarti, 2015). Hasil yang didapatkan dari 87 sampel pasien mempunyai waktu penyediaan dokumen rekam medis yang berbeda – beda selama 1 bulan. Pasien yang mempunyai waktu penyediaan dokumen rekam medis 5 menit ada 4 orang, 6 menit ada 7 orang, 7 menit ada 13 orang, 8 menit ada 20 orang, 9 menit ada 20 orang, 11 menit ada 9 orang, 12 menit ada 3 orang, 13 menit ada 4 orang, 14 menit ada 2 orang, 15 menit ada 1 orang, 17 menit ada 1 orang, 18 menit ada 2 orang. Dan pasien yang mempunyai waktu penyediaan dokumen rekam medis 30 menit ada 1 orang. Berdasarkan hasil diatas bahwa rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis adalah 9 menit. Berdasarkan tabel diatas bahwa rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis adalah 9 menit.

**Tabel 3. Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis**

No	Keterangan	F	Persentase (%)
1.	< 10 menit	64	74%
2.	>10 menit	23	26%
Jumlah		87	100 %

Sumber : Hasil Penelitian 2021

Berdasarkan tabel diatas bahwa waktu penyediaan dokumen rekam medis < 10 menit adalah sebanyak 64 orang dengan persentase 74% dan > 10 menit adalah sebanyak 23 orang dengan persentase 26 %. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pasien BPJS rawat jalan yang telah lengkap berkas pendaftaran adalah sebanyak 70 orang dengan persentase 80% dan yang tidak lengkap sebanyak 17 orang dengan persentase 20%. Bahwa dari orang pasien BPJS rawat jalan yang tidak lengkap terbanyak yaitu tidak membawa KTP adalah 7 orang dengan persentase 41% dan yang paling sedikit yaitu tidak membawa surat rujukan adalah 4 orang dengan persentase 24%. Dengan data yang

didapatkan bahwa banyak masyarakat yang mengetahui berkas pendaftaran pasien BPJS yang harus dibawa saat mendaftar untuk berobat. Adapun yang menghambat pelayanan di tempat pendaftaran dikarenakan berkas persyaratan pendaftaran pasien BPJS yang tidak lengkap kebanyakan tidak membawa KTP (Hutauruk & Gurning, 2019). Dari hasil penelitian diketahui bahwa rata-rata waktu penyediaan rekam medis adalah 9 menit. Waktu penyediaan dokumen rekam medis < 10 menit adalah sebanyak 64 orang dengan persentase 74% dan > 10 menit adalah sebanyak 23 orang dengan persentase 26%.

Hasil dapat diketahui bahwa penyebab waktu penyediaan dokumen rekam medis > 10 menit adalah dokumen rekam medis pasien yang sulit ditemukan dikarenakan penyimpanan dan pendataan peminjaman dokumen yang tidak ada dan tidak ada tracer juga sehingga berkas tersebut tidak diketahui keberadaannya yaitu dipinjam atau sudah dikembalikan tetapi tidak sesuai dengan urutan nomor rekam medisnya. Waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan berdasarkan menkes (2013) tentang standar pelayanan minimal (SPM) di rumah sakit adalah kurang dari 10 menit dihitung mulai dari saat pasien selesai registrasi sampai dokumen rekam medis tersebut sampai di poliklinik atau ruang dokter yang dituju (Maryati, 2015).

### Kesimpulan

Pasien BPJS rawat jalan yang telah lengkap berkas pendaftaran sebanyak 70 orang dengan persentase 80%. Menunjukkan bahwa telah banyak masyarakat yang mengetahui persyaratan pendaftaran pasien BPJS. Dan pasien BPJS rawat jalan yang tidak lengkap berkas pendaftaran sebanyak 17 orang dengan persentase 20%. Menunjukkan lumayan banyak masyarakat tidak memenuhi persyaratan pendaftaran pasien BPJS. Diketahui dari 17 orang pasien BPJS rawat jalan yang tidak lengkap berkas pendaftaran adalah tidak membawa KTP sebanyak 7 orang dengan persentase 41% dan yang paling sedikit pasien yang tidak membawa surat rujukan sebanyak 4 orang dengan persentase 24%. Berdasarkan waktu penyediaan dokumen rekam medis didapatkan bahwa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk pendaftaran adalah 9 menit. Penyediaan dokumen rekam medis > 10 menit sebanyak 23 orang (26%) dikarenakan dokumen rekam medis sulit ditemukan.

### Bibliografi.

- Andria, Firzah Dika, & Sugiarti, Ida. (2015). Tinjauan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Di RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMiki)*, 3(2).
- Dewi, Maya Widyana, & Sulistyani, Devi. (2015). Perbandingan Premi Asuransi Kesehatan Peserta BPJS Badan Usaha Dengan Asuransi Kesehatan Swasta. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 16(01).
- Elian, Nanda Arifani. (2021). *Analisis User Interface SIMRS Unit Pendaftaran di RS PKU Muhammadiyah Menggunakan System Usability Scale (SUS)*.
- Faulina, Andita Cindy, Khoiri, Abu, & Herawati, Yennike Tri. (2017). Kajian Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT. Pelayanan Kesehatan Universitas Jember. *IKESMA*, 12(2).
- Hasan, Nur. (2019). Implementasi Pelayanan Kesehatan Kepada Penerima BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(4), 352–358.
- Hutauruk, Puput Melati, & Gurning, Meha Marito Br. (2019). Faktor–Faktor Penghambat Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rumah Sakit Sari Mutiara, Lubuk Pakam Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 4(2), 668–674.
- Maryati, Warsi. (2015). Beban Kerja Petugas Filing Terhadap Rata-Rata Waktu

- Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMIKI)*, 3(2).
- Nur, Luthfiana, Putri, Mindianata, Alfi, Aulia Bahrani, Wedayanthi, Luh Mery, Kiki Awalul, C., Sugiharto, Fauziah Mukti, Utari, Meirta Rizky, Citra, Febiola, Utamimah, Diana Wahyuni, & Hartiningrum, Indri. (2017). *Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di dusun Semutan dan dusun Ngrandu Desa Pomahan Kecamatan Baureno Kabupaten Bojonegoro*.
- Prasko, Prasko, Santoso, Bedjo, & Sutomo, Bambang. (2016). Penyuluhan metode audio visual dan demonstrasi terhadap pengetahuan menyikat gigi pada anak sekolah dasar. *Jurnal Kesehatan Gigi*, 3(2), 53–57.
- Ramdhani, Suciyadi. (2016). *Tradisi Bowo dan Malnutrisi pada Etnik Nias*. Yogyakarta: Kanisius.
- Rikomah, Setya Enti. (2017). *Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Deepublish.
- Setijaningsih, Retno Astuti, & Prasetya, Jaka. (2020). Standar Penyusutan Dokumen Rekam Medis Di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang Tahun 2019. *VISIKES: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(2).
- Silalahi, Ulber, & Atif, Nurul Falah. (2015). *Metode penelitian sosial kuantitatif*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiharto, M. Toto, Satar, Yuli Prapancha, & Wiyono, Teguh. (2019). Analisis Waktu Tunggu Pasien BPJS Studi Kasus Pada Poli Internis Rumah Sakit Haji Jakarta Tahun 2018. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 3(1), 65–73.
- Tampi, Andreas G. Ch, Kawung, Evelin J. R., & Tumiwa, Juliana W. (2016). Dampak Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan terhadap Masyarakat di Kelurahan Tingkulu. *Acta Diurna Komunikasi*, 5(1).



**This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).**