

TINJAUAN TINGKAT PENGETAHUAN PASIEN PENGGUNA KARTU BPJS TENTANG PROSEDUR PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MATARAM

Liliyana Widya Safitri¹, Syamsuriansyah², Heru Purnama³

¹Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Politeknik Medica Farma Husada Mataram

Email: sam_bptk@yahoo.com

ABSTRAK

BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial) adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, sebagai upaya memberikan perlindungan kesehatan kepada peserta untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Ketidaktahuan Pasien pengguna kartu BPJS terhadap prosedur pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram secara langsung menyebabkan proses pendaftaran dan pelayanan terhadap pasien terhambat dan lama. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui tingkat pengetahuan pasien pengguna kartu BPJS tentang prosedur pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. Jumlah sampel dalam penelitian adalah 83 pasien. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam untuk memperoleh data menggunakan penyebaran angket (kuesioner) kepada responden. Data yang diperoleh kemudian di analisis menggunakan Rumus Arikunto. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Pengetahuan pasien BPJS tentang prosedur pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram yang berkategori baik sebanyak 8 orang atau 9%, cukup 63 orang atau 76%, kurang 11 orang atau 13%, buruk 1 orang atau 2%. Pengetahuan Pasien BPJS tentang prosedur pelayanan pasien rawat jalan sangat penting terhadap kualitas pelayanan di unit rawat jalan maka dari itu peserta pengguna kartu BPJS harus tahu tentang prosedur yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram.

Kata Kunci: Pengetahuan, Pasien BPJS, Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah Sakit melakukan beberapa jenis pelayanan diantaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitas, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan dan atau pelatihan medik dan para medik, sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan serta untuk menghindari resiko dan gangguan kesehatan, sehingga perlu adanya penyelenggaraan kesehatan lingkungan rumah sakit sesuai dengan persyaratan kesehatan (Kepmenkes Republik Indonesia No.340/MENKES/PER/III/2010/).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS, mengamanatkan kebijakan pembangunan bidang kesehatan yang tercantum dalam visi dan misi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, yaitu Indonesia Sehat 2010, antara lain merupakan upaya kesehatan dibidang pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau dan cakupan pelayanan kesehatan yang merata.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS). BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Anonim, 2014).

Pelayanan kesehatan memiliki alur dan prosedur yang harus diketahui dan ditaati oleh pasien khususnya pasien BPJS. Kelengkapan persyaratan administrasi akan mempengaruhi cepat atau lambatnya proses pelayanan kesehatan. Hal ini berkaitan dengan pengetahuan pasien tentang alur dan prosedur pelayanan pasien BPJS khususnya di gerbang pertama yaitu Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ).

Berdasarkan pengalaman selama menjalani praktek kerja lapangan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram masih terdapat atau masih dijumpai pasien yang

belum mengenal alur prosedur pelayanan pasien rawat jalan sebanyak 76% pasien atau pasien yang belum mengetahui tentang alur dan prosedur pendaftaran maupun kelengkapan persyaratan administrasi apa saja yang perlu dilampiri pada saat pasien datang mendaftar ditempat pendaftaran pasien rawat jalan.

Ketidaktahuan pasien pengguna kartu BPJS terhadap prosedur pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram secara langsung menyebabkan proses pendaftaran dan pelayanan terhadap pasien terhambat dan lama.

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana diamanatkan dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Anonim, 2009).

Berdasarkan data-data pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram, ternyata masih banyak pasien pengguna kartu

BPJS yang belum tahu tentang prosedur pelayanan pasien rawat jalan yang sebenarnya. Ada 500 pasien perhari yang berkunjung ke Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram.

Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram yang menyebabkan ketidaktahuan pasien adalah terbatasnya sosialisasi yang

dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan tentang prosedur pelayanan pasien rawat jalan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: “Tinjauan Tingkat Pengetahuan Pasien Pengguna Kartu BPJS Tentang Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram”.

Pembahasan

Menurut (Arikunto, 1998) tingkat pengetahuan memiliki empat tingkat kategori yaitu, dapat dikatakan baik 90-100%, cukup 70-89%, kurang 51-69% dan buruk < 50%.

Menurut (Mubarak, 2007) faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan yaitu pendidikan, pekerjaan, pengalaman, umur, minat, informasi dan kebudayaan.

Setelah diperoleh hasil dari penelitian mengenai tinjauan tingkat pengetahuan pasien pengguna kartu BPJS tentang prosedur pelayanan pasien rawat jalan maka selanjutnya dilakukan pembahasan dengan membandingkan antara hasil dari penelitian dengan tinjauan kepustakaan yang ada.

1. Tingkat Pengetahuan Pasien Tentang BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup orang banyak.

Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan, yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas.

Sampai dengan saat ini masih didengar adanya keluhan dari masyarakat bahwa terbatasnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan sehingga, ada anggota masyarakat yang masih ragu bahkan menyangsikan kualitas dan kuantitas pelayanan. Kedepan, perlu dipertimbangkan untuk dilakukan sosialisasi yang lebih intensif terutama terhadap golongan orang-orang yang skeptis karena ketidaktahuannya tentang fungsi dan manfaat BPJS Kesehatan baik terhadap peserta langsung maupun terhadap anggota peserta BPJS Kesehatan lainnya.

Pengetahuan yang kita miliki tentang BPJS Kesehatan, bisa kita manfaatkan untuk memberikan pemahaman kepada mereka yang membutuhkan dan itu bisa dilakukan kapan saja.

2. Prosedur Penggunaan BPJS Kesehatan Rawat Jalan

Prosedur pelayanan pasien dibagi menjadi 2 yaitu:

a. Prosedur Pendaftaran Pasien Baru

Pasien baru rawat jalan adalah pasien yang baru pertama kali berobat jalan ke rumah sakit. Berikut ini adalah prosedur pendaftaran pasien baru:

1. Pasien mendaftar di tempat pendaftaran (Triase).
2. Petugas triase membuat rujukan sesuai dengan kondisi pasien (Klinik Rawat Jalan / IGD).
3. Pasien membawa rujukan triase dan membayar biaya pendaftaran di loket pembayaran untuk pasien umum
4. Untuk pasien BPJS menyerahkan persyaratan ke bagian verifikasi untuk dibuatkan SEP untuk pasien BPJS.
5. Pasien membawa formulir rujukan triase dan bukti pembayaran atau SEP / SJP ke bagian pendaftaran rekam medis.
6. Petugas pendaftaran rekam medis mencatat identitas pasien dan keluarga pasien pada berkas rekam medis dan buku register penomoran pasien / buku register pasien baru.
7. Petugas rekam medis membuat Kartu Identitas Berobat (KIB) dan diberikan kepada pasien atau keluarga pasien untuk dibawa pada saat berkunjung lagi ke Rumah Sakit.
8. Petugas membuat Kartu Indek Utama Pasien (KIUP) dan disimpan di tempat penyimpanan KIUP.

9. Petugas mengisi buku register pendaftaran dan menginput data pasien pada komputer.
 10. Pasien dan berkas rekam medisnya diantar ke poliklinik.
- b. Prosedur Penerimaan Pasien Lama
- Pasien lama adalah pasien yang pernah berobat ke Rumah Sakit. Berikut ini adalah prosedur pendaftaran pasien lama :
1. Pasien mendaftar di tempat pendaftaran (triase) dan menyerahkan
 2. Petugas triase membuat rujukan sesuai dengan kondisi pasien (Klinik Rawat Jalan/IGD) serta mencantumkan identitas dan nomor rekam medis pada rujukan triase sesuai dengan KIB.
 3. Pasien membawa rujukan triase dan membayar biaya pendaftaran di loket pembayaran untuk pasien umum.
 4. Untuk pasien BPJS menyerahkan persyaratan ke bagian verifikasi untuk dibuatkan SEP untuk pasien dengan kepesertaan BPJS.
 5. Pasien membawa formulir rujukan triase, bukti pembayaran atau SEP / SJP dan KIB ke bagian pendaftaran rekam medis.
 6. Bila pasien tidak membawa KIB petugas mencari data pasien

- dalam komputer, bila nomor rekam medis sudah ditemukan, petugas menulis nomor RM pada rujukan triase.
7. Petugas menginput data pasien ke dalam komputer.
 8. Petugas rekam medis mengisi buku register pendaftaran dan menyerahkan rujukan triase sebagai bon peminjaman untuk diberikan ke petugas bagian penyimpanan.
 9. Petugas penyimpanan rekam medis mencari dokumen rekam medis sesuai yang tertera pada bon peminjaman/rujukan triase, bila sudah ditemukan petugas menyelipkan bon peminjaman pada *out guide* dan menyimpan *out guide* pada tempat rekam medis yang diambil untuk rawat jalan.
 10. Pasien dan berkas rekam medisnya diantar ke poliklinik tujuan.

Berdasarkan hasil yang didapatkan dalam penelitian, tingkat pengetahuan pasien BPJS tentang prosedur pelayanan pasien rawat jalan yang terbanyak pada kategori cukup dengan hasil sebanyak 63 orang atau 76% dan yang paling sedikit pada kategori buruk dengan hasil sebanyak 1 orang atau

2%. Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram semua pasien yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan belum terlalu mengenal prosedur pelayanan rawat jalan sehingga proses mendaftar di TPPRJ terhambat dan lama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien atau keluarga pasien sendiri tingkat pengetahuan tentang prosedur pelayanan pasien rawat jalan cukup baik, sehingga pasien atau keluarga pasien sendiri mempunyai keluhan bahwa terbatasnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan dan kebanyakan pasien kunjungan baru yang kurang pengetahuannya tentang prosedur pelayanan pasien rawat jalan

Kesimpulan

Setelah peneliti melakukan penelitian mengenai “Tinjauan Tingkat Pengetahuan Pasien Pengguna Kartu BPJS Tentang Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan” di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram yang berjumlah 83 pasien BPJS didapatkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan tabel 4.1, menunjukkan bahwa kategori usia pasien BPJS yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram yang paling tinggi adalah berusia 14-25 tahun sebanyak 26 orang atau 31%. Berdasarkan tabel 4.2, diperoleh bahwa jenis kelamin pasien BPJS di Rumah Sakit

Umum Daerah Kota Mataram yang paling tinggi adalah pasien Laki-Laki sebanyak 46 orang atau 56%. Berdasarkan tabel 4.3, diperoleh bahwa pasien BPJS yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram yang paling tinggi adalah pendidikan SD sebanyak 26 orang atau 31%. Berdasarkan tabel 4.4, diperoleh bahwa pasien BPJS yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram yang paling tinggi adalah kunjungan lama sebanyak 47 orang atau 57%. Dari tabel 4.5, menunjukkan bahwa pengetahuan tentang pasien BPJS yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram yang paling tinggi berkategori cukup sebanyak 63 orang 76%. Tabel 4.6, menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah berjenis kelamin laki-laki yakni 46 atau 55%. Tabel 4.7, menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah SD yakni 26 orang atau 31%. Dari tabel 4.8, menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah berusia 14-25. Tabel 4.9, menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah Pasien BPJS Kunjungan Lama yakni sebanyak 47 orang. Dari tabel 5.0, menunjukkan bahwa kategori pengetahuan Pasien BPJS tentang prosedur pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram yang paling tinggi adalah berkategori cukup sebanyak 63 orang atau 76%.

2. Pengetahuan pasien BPJS tentang prosedur pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram yang berkategori baik 9%, cukup 76%, kurang 13% dan buruk 2%.
3. Pengetahuan pasien BPJS tentang prosedur pelayanan pasien rawat jalan sangat penting terhadap kualitas pelayanan di unit rawat jalan maka dari itu peserta pengguna kartu BPJS harus tahu tentang prosedur yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2014. *Fungsi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan*. Jakarta.
- Anonim. 2009. *Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Arikunto. 1998. Tentang hasil intresprestasi dalam tingkat pengetahuan.
- Contoh proposal KTI Angkatan Politeknik Medica Farma husada Mataram, Perpustakaan Medica Farma Husada Mataram. Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Siko Ternate.*
- (Kepmenkes) Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2010. Nomor : 340/MENKES/PER/III. Tentang definisi Rumah Sakit.
- Mubarak. 2007. Faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan.
- Muhammad, A. Umboh, J.M.L. dan Tucuman, A. A.T. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan*.
- Notoadmodjo. 2005. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Notoadmodjo. 2012. *Cara Memperoleh Pengetahuan*.
- Notoadmodjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. PT Rineka Cipta: Jakarta
- Nursalam. 2013. Untuk menentukan ukuran sampel yang sudah diketahui jumlah populasinya dapat menggunakan rumus slovin.
- Notoadmodjo. 2014. *Konsep Dasar Tingkat Pengetahuan*.
- Notoadmodjo. 2014. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. PT Rineka Cipta; Jakarta
- Undang-Undang. 2011. Nomor : 24 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).
- Undang-Undang. 2004. Nomor : 20 tentang sistem jaminan sosial nasional.
- Undang-Undang. 2011. Nomor : 24 tentang badan penyelenggara jaminan sosial mengutarakan makna yang terkandung dalam badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS).