

**TUGAS AKHIR**

**PROSEDUR PENERIMAAN PASIEN BPJS**

**DI RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH**

**BANTUL**



**Disusun Oleh :**

**Nelli Saffitri**

**17001364**

**AKADEMI MANAJEMEN ADMINISTRASI YPK**

**YOGYAKARTA**

**2020**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul : Prosedur Penerimaan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Nama : Nelli Saffitri

NIM : 17001364

Program Studi : Manajemen Administrasi

Tugas akhir ini telah disetujui oleh dosen pembimbing tugas akhir program studi manajemen administrasi AMA YPK Yogyakarta pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 19 Mei 2020

Mengetahui

Dosen Pembimbing

Dwi Wahyu Pril Ranto S.E.,M.M

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PROSEDUR PENERIMAAN PASIEN BPJS**

**DI RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH**

**BANTUL**

Laporan Tugas Akhir ini telah diajukan pada Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta untuk memenuhi persyaratan akhir pendidikan pada Program Studi Manajemen Administrasi.

Disetujui dan disahkan pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 09 Juli 2020

**Tim Penguji**

Ketua

Anggota

Anung Pramudyo, S.E., M.M.  
NIP.19780204 200501 1 002

Wahyu Febri E.S., S.E., M.Si., AK., CA  
NIK 1800120

**Mengetahui**

Direktur AMA YPK Yogyakarta

Anung Pramudyo, S.E., M.M.  
NIP. 19780204 200501 1 002

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nelli Saffitri

NIM : 17001364

Judul Tugas Akhir: Prosedur Penerimaan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Nur Hidayah  
Bantul

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun kecuali tersebut dalam referensi dan bukan merupakan hasil karya orang lain sebagian maupun secara keseluruhan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar- benarnya. Apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum.

Yogyakarta,

Yang membuat pernyataan

Nelli Saffitri

## MOTTO

- *Selalu ada harapan bagi mereka yang sering berdoa*  
*Selalu ada jalan bagi mereka yang ingin berusaha*
- *Hidup itu sesekali kita harus melihat masa lalu*  
*Agar kita tidak terjerumus ke tempat yang sama*
- *Jangan pernah menyerah karena jatuh, karena tak ada*  
*Yang memalukan dari jatuh tetapi yang memalukan*  
*ialah tidak mencoba untuk berdiri lagi*
- *Kemampuan memang ada batasnya tetapi usaha tidak ada batasnya*  
*maka dari itu teruslah berusaha*
- *Hanya dengan niat dan keinginanlah yang akan membawamu*  
*Menuju cita-cita yang kamu impikan*
- *Menyia-nyiaakan waktu lebih buruk dari kematian.*  
*Karena kematian memisahkanmu dari dunia sementara*  
*Menyia-nyiaakan waktu memisahkanmu dari Allah*

## **PERSEMBAHAN**

Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya yang selama ini telah memberikan motivasi, baik secara moril dan materiyang selalu mengingatkan dan memberikan dorongan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan kuliah DIII di kampus AMA YPK Yogyakarta
2. Adek yang selalu memberi semangat saya
3. Untuk seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan dorongan semangat
4. Untuk dosen-dosen yang saya sayangi, saya sangat berterima kasih telah membimbing saya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini
5. Untuk staf-staf di rumah Nur Hidayah Bantul yang telah memberikan izin saya untuk PKL di rumah sakit nur hiadayah dan mempelajari prosedur penerimaan pasien BPJS di rumah sakit Nur Hidayah Bantul
6. Untuk bapak Anung Pramudyo, S.E., M.M. selaku direktur kampus AMA YPK Yogyakarta
7. Kepada bapak Dwi Wahyu Pril Ranto, S.E., M.M. yang telah membimbing saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Kepada bapak Budhi Wicaksono, A.md.RMIK. selaku pembimbing lapangan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.
9. Untuk teman-teman seperjuangan yang sama-sama anak rantau dari pulau yang berbeda terima kasih atas semangat dan kerja samanya sehingga kita sama-sama dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

10. Serta teman-teman yang mendoakan dari Jambi terima kasih karena bantuan doa dan semangat dari kalian saya bisa melanjutkan kuliah hingga ke Jogja.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang yang telah memberikan rahmat dan Hidayah-nya sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.

Laporan tugas akhir ini saya susun guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program profesi Manajemen Administrasi Rumah Sakit.

Dengan selesainya penyusunan Tugas Akhir ini maka saya mengucapkan ribuan terima kasih kepada :

1. Bapak dan Ibu tercinta. Terima kasih atas segala doa, kepercayaan, cinta kasih yang tiada henti diberikan kepada saya, dan senantiasa memberikan motivasi yang luar biasa sehingga mampu memberikan pencerahan dan penguatan yang sangat berarti bagi saya.
2. Bapak Anung Pramudyo, S.E., M.M selaku direktur AMA YPK Yogyakarta.
3. Staf dan petugas Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul yang telah memberi informasi dan pengajaran dalam mencapai dunia kerja dan turut membantu dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Dwi Wahyu Pril Ranto S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, motivasi serta arahan kepada saya dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Dosen dan staf akademik kampus AMA YPK Yogyakarta.

Saya menyadari dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan-kekurangan dan kesalahan yang perlu di perbaiki. Oleh karena itu saya mohon kritik dan saran bersifat membangun untuk memperbaiki dalam masa yang akan datang

Kesempurnaan hanyalah milik ALLAH SWT semata, saya hanyalah manusia biasa yang banyak memiliki kekurangan. Semoga laporan Tugas Akhir ini ada faedah dan manfaatnya bagi semua pihak maupun individu, Amin.

Yogyakarta, 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK. ....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>6</b>
A. Prosedur .....	6

B. Penerimaan Pasien.....	7
C. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	8
D. Rumah Sakit .....	10
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>14</b>
A. Jenis Penelitian .....	14
B. Objek Data.....	15
C. Jenis Data.....	15
D. Metode Pengumpulan Data .....	16
E. Analisis Data. ....	17
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>18</b>
A. Gambaran Umum Rumah Sakit.....	18
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	26
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>33</b>
A. Kesimpulan.....	33
B. Saran .....	33
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>35</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Jumlah data Karyawan di Rumah Sakit Nur Hidayah.....	25
--	----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta..... 21

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Ruang Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

## **ABSTRAK**

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Prosedur Penerimaan Pasien BPJS di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan desain deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur penerimaan pasien BPJS di rumah sakit nur hidayah bantul sudah baik dan sesuai SOP, akan tetapi masih ada beberapa penghambat yang membuat pasien yang ingin mendaftar menjadi lebih lama, misalnya adanya pasien yang belum mengambil surat rujukan ke faskes tingkat pertama sehingga bila pasien tetap ingin menggunakan jaminan BPJS maka harus kembali ke faskes pertama terlebih dahulu untuk mendapatkan surat rujukan, dan juga banyaknya pasien yang sudah berusia lanjut yang berobat ke rumah sakit ini sehingga ada beberapa pasien yang bahkan belum mengupdate kartu BPJSnya sehingga kartu tersebut tidak bisa digunakan untuk berobat sebelum di update terlebih dahulu ke kantor BPJS terdekat. Jadi menurut penulis harus ada sosialisali kembali tentang penggunaan jaminan BPJS kepada pasien.

**Kata kunci :** **Prosedur Penerimaan Pasien BPJS di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul**

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Tempat penerimaan pasien merupakan gerbang pelayanan pertama disuatu fasilitas pelayanan kesehatan. Pasien memutuskan berobat di fasilitas kesehatan dengan mempertimbangkan tempat penerimaan pasien yang nyaman dan petugas yang memuaskan. Petugas penerimaan pasien harus menguasai alur pasien, terutama alur pasien yang menggunakan jaminan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dikarenakan memiliki persyaratan yang wajib dipenuhi saat mendaftar berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan unit gawat darurat. Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna untuk menjalankan tugasnya, Rumah Sakit juga berfungsi sebagai penyelenggara pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit (Undang-Undang NO 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit).

Rumah Sakit sebagai bentuk pelayanan kesehatan yang bersifat sosial ekonomi, sering menghadapi kendala dalam pengelolaan keuangan. Agar pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dapat berjalan dengan baik, di perlukan

berbagai sumber daya, termasuk sumber dana pembiayaan yang akan menggerakkan semua kegiatan operasional di Rumah Sakit. Meningkatkan biaya operasional di rumah sakit menuntut pengelolaan keuangan yang profesional dari seluruh komponen rumah sakit, dengan melakukan efisiensi agar penggunaan sumber daya dapat dimanfaatkan secara efektif, dan pada saat ini banyak pasien yang menggunakan asuransi kesehatan.

Jaminan kesehatan di Indonesia merupakan salah satu hak yang harus dimiliki oleh setiap warga negara. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, menetapkan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana di maksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Kepesertaan BPJS mengacu pada peraturan presiden nomor 12 Tahun 2013 tentang jaminan kesehatan, terdiri ada dua kelompok yaitu : peserta penerima bantuan iuran (PBI) dan peserta bukan PBI. Peserta PBI adalah orang yang tergolong miskin dan tidak mampu, yang preminya akan di bayarkan oleh pemerintah, sedangkan yang tergolong bukan PBI yaitu pekerja yang menerima upah.

Tingginyabiaya kesehatan semakin menyulitkan masyarakat untuk memperoleh layanan kesehatan. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam meringankan beban pembiayaan kesehatan dengan menggunakan asuransi. Upaya telah dilakukan pemerintah dalam memberikan jaminan kesehatan untuk masyarakat seperti adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Putri,2014).

Namun masih banyak persoalan yang terjadi di Rumah Sakit terkait dengan pelayanan pasien yang menggunakan BPJS. Persoalan pertama yang terjadi BPJS Kesehatan sudah muncul sejak proses aktivasi kartu. BPJS menerapkan aturan bahwa kartu BPJS bisa aktif setelah sepekan setelah pendaftaran. Padahal sakit menimpa tanpa terduga dan tak mungkin bisa di tunda. Selanjutnya, rujukan lembaga jasa kesehatan yang di tunjuk BPJS Kesehatan juga terbatas dan tidak fleksibel. Peserta BPJS hanya boleh memilih satu fasilitas kesehatan untuk memperoleh rujukan dan tak bisa ke fasilitas kesehatan lain meski sama-sama bekerja sama dengan BPJS. Keterbatasan itu menyulitkan seseorang jika berada di tempat yang jauh dari fasilitas kesehatan pertama yang di tunjuknya dan rumitnya alur pelayanan BPJS Kesehatan karena menerapkan alur pelayanan berjenjang sebelum ke Rumah Sakit, peserta wajib terlebih dahulu ke fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Berdasarkan latar belakang yang penulis paparkan di atas berbagai masalah yang timbul seperti berlakunya rujukan berjenjang dari fasilitas kesehatan pertama terhadap pasien yang menggunakan BPJS, penulis mengambil judul

penelitian Laporan Tugas Akhir “ Prosedur Penerimaan Pasien BPJS di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul ”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latarbelakang yang sudah di uraikan maka dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah penerimaan pasien BPJS di Rumah Sakit Nur Hidayah sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan oleh pihak BPJS.
2. Apakah penerimaan pasien BPJS rawat jalan dan rawat inap di bedakan di Rumah Sakit Nur Hidayah.

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai “Prosedur Penerimaan Pasien BPJS di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul”

### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui bagaimana Prosedur Penerimaan Pasien BPJS di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.
- b. Untuk mengetahui perbedaan penerimaan pasien rawat jalan dan rawat inap yang menggunakan BPJS di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai dasar untuk melakukan evaluasi agar dapat lebih meningkatkan pelayanan dalam Prosedur Penerimaan Pasien BPJS di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai suatu karya yang di harapkan dapat menambah wawasan dan kemampuan sebagai bekal dalam menghadapi dunia kerja di bidang Prosedur Penerimaan Pasien BPJS di Rumah Sakit.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Prosedur**

Prosedur berasal dari bahasa Inggris “procedure” yang bisa diartikan sebagai cara atau tata cara. Dalam kamus manajemen, prosedur berarti tata cara melakukan pekerjaan yang telah dirumuskan dan diwajibkan.

Pengertian prosedur menurut para ahli:

1. Prosedur adalah urutan langkah-langkah atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan, di mana pekerjaan tersebut dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya. Dari pengertian prosedur di atas dapat disimpulkan bahwa dalam sebuah prosedur pastinya akan tercantum cara bagaimana setiap tugas dilakukan, berhubungan dengan apa, bilamana tugas tersebut harus diselesaikan. Dalam hal ini prosedur merupakan suatu tahapan dalam menyelesaikan suatu aktivitas yang dapat memecahkan masalah (Nuraida:2008).
2. Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang (Mulyadi:2001).

## **B. Penerimaan pasien**

Penerimaan pasien merupakan salah satu kegiatan dari penyelenggaraan rekam medis yang di mulai ketika pasien mendaftarkan diri sampai mendapat pelayanan pemeriksaan dokter dan kembali pulang, di rujuk atau di rawat inap.

Penerimaan pasien merupakan pelayanan pertama yang di berikan oleh pihak Rumah Sakit atau sarana pelayanan kesehatan seperti yang di jelaskan oleh Dirjen Pelayanan Medis bahwa (1996:22) :

“ tata cara penerimaan pasien yang akan berobat ke Poliklinik ataupun yang akan di rawat adalah sebagian dari Sistem Prosedur Pelayan Rumah Sakit. Dapat di katakan disinilah pelayanan pertama kali di terima oleh seorang pasien saat tiba di Rumah Sakit, maka tidaklah berlebihan bila dikatakan bahwa di dalam tata cara penerimaan inilah seorang pasien mendapat kesan baik ataupun tidak baik dalam pelayanan suatu Rumah Sakit. Tata cara melayani pasien dapat di nilai baik apabila di laksanakan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan, tertib, dan penuh tanggung jawab”.

Dari penjelasan di atas sangat jelas menunjukkan bahwa penerimaan pasien merupakan bagian dari pelayanan Rumah Sakit yang tak kalah penting karena memberikan kesan pertama dari baik buruknya pelayanan yang di berikan kepada pasien, untuk itu perlu penyusunan prosedur kemudian pembinaan dan pelaksanaan pekerjaan penerimaan pasien sehingga menciptakan tanggapan-tanggapan yang baik serta terjaminnya kelancaran pelayanan serta menghemat waktu dan tenaga. Untuk terjamin lancarnya

penerimaan pasien menurut Dirjen Yanmed (1996:28) ada 4 hal yang perlu di perhatikan, yaitu sebagai berikut :

1. Petugas yang kompeten.
2. Cara penerimaan pasien yang tegas dan jelas.
3. Ruang kerja yang menyenangkan
4. Lokasi yang tepat dari bagian penerimaan pasien.

### **C. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)**

BPJS Kesehatan merupakan Penyelenggara Program Jaminan Sosial di bidang Kesehatan yang merupakan salah satu dari lima program dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yaitu Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

BPJS Kesehatan bersama BPJS Ketenagakerjaan (dahulu bernama Jamsostek) merupakan program pemerintah dalam Kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada 31 Desember 2013. Untuk BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan mulai beroperasi sejak 1 Juli 2015.

BPJS Kesehatan juga menjalankan fungsi Pemerintahan (governing function) di bidang pelayanan umum(public services) yang sebelumnya sebagian dijalankan oleh Badan Usaha Milik Negara dan sebagian lainnya oleh

Lembaga Milik Pemerintah. Gabungan antara kedua fungsi Badan Usaha dan fungsi Pemerintah itulah, yang sekarang ini tercermin dalam status BPJS Kesehatan sebagai Badan Hukum Publik yang menjalankan fungsi pelayanan umum di Bidang Penyelenggaraan Jaminan Sosial Nasional.

BPJS Kesehatan juga dibentuk dengan modal awal dibiayai dari APBN dan selanjutnya memiliki kekayaan tersendiri yang meliputi aset BPJS Kesehatan dan aset dana Jaminan Sosial dari sumber-sumber sebagaimana ditentukan dalam Undang-Undang. Kewenangan BPJS Kesehatan meliputi seluruh Wilayah Republik Indonesia dan dapat mewakili Indonesia atas nama Negara dalam hubungan dengan badan-badan Internasional. Kewenangan ini merupakan karakteristik tersendiri yang berbeda dengan badan hukum maupun lembaga negara lainnya. Maka dari itu, BPJS Kesehatan merupakan salah satu bentuk Badan Hukum Milik Negara (BHMN), sehingga pelaksanaan tugasnya di pertanggung jawabkan kepada Presiden sebagai kepala pemerintahan Negara.

#### **D. Rumah Sakit**

## 1. Pengertian Rumah Sakit

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no. 340/MENKES/PER/III/2010 adalah :

“Rumah Sakit adalah Institusi Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat”.

sedangkan pengertian Rumah Sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no. 1204/Menkes/SK/X/2004 tentang persyaratan kesehatan lingkungan Rumah Sakit, dinyatakan bahwa :

“Rumah Sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit maupun orang sehat, atau dapat menjadi tempat penularan penyakit serta memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan”.

Dari pengertian di atas, Rumah Sakit melakukan beberapa jenis pelayanan diantaranya pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan atau pelatihan medik dan para medik, sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan serta untuk menghindari resiko dan gangguan kesehatan sebagaimana yang dimaksud, sehingga perlu adanya penyelenggara kesehatan lingkungan Rumah Sakit sesuai dengan persyaratan kesehatan.

## 2. Fungsi Rumah Sakit

Menurut Pasal 4 UU No 14 Tahun 2009 Rumah Sakit memiliki fungsi dan tugas. Tugas rumah sakit yaitu memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna.

Sementara fungsi Rumah Sakit yaitu:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

### 3. Tipe-Tipe Rumah Sakit

Tiap-tiap Rumah Sakit memiliki klasifikasi tertentu yang sudah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia No. 340/Menkes/Per/III/2010. Rumah Sakit juga terbagi dalam beberapa kelas atau tipe yakni tipe A, B, C, D, dan E.

- a. Tipe A

Rumah Sakit tipe A adalah Rumah Sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspesialis luas oleh pemerintah, rumah sakit ini telah ditetapkan sebagai tempat pelayanan rujukan tertinggi atau disebut juga Rumah Sakit pusat.

b. Tipe B

Rumah Sakit tipe B adalah Rumah Sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran medik spesialis luas dan subspesialis terbatas. Rumah Sakit tipe B ini di rencanakan akan didirikan di setiap Ibu Kota Provinsi yang dapat menampung pelayanan rujukan dari Rumah Sakit kabupaten. Rumah Sakit pendidikan yang tidak termasuk tipe A juga di klasifikasikan sebagai Rumah Sakit tipe B.

c. Tipe C

Rumah Sakit tipe C adalah Rumah Sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran subspesialis terbatas. Terdapat empat macam pelayanan yang di sediakan yakni pelayanan penyakit dalam, pelayanan bedah, pelayanan kesehatan anak, serta pelayanan kebidanan dan kandungan. Rumah Sakit tipe C ini adalah Rumah Sakit yang didirikan di Kota atau Kabupaten-Kabupaten sebagai faskes tingkat kedua yang menampung rujukan dari faskes tingkat pertama (Puskesmas, Poliklinik atau juga Dokter Pribadi).

d. Tipe D

Rumah Sakit tipe D adalah Rumah Sakit besifat transisi karena pada suatu saat akan di tingkatkan menjadi Rumah Sakit tipe C. Pada saat ini kemampuan Rumah Sakit tipe D hanyalah memberikan pelayanan kedokteran umum dan kedokteran gigi. Sama halnya dengan Rumah Sakit tipe C, Rumah Sakit tipe D juga menampung pelayanan yang berasal dari Puskesmas.

e. Tipe E

Rumah Sakit tipe E merupakan Rumah Sakit khusus yang menyelenggarakan hanya satu macam pelayanan kedokteran saja. Pada saat ini banyak tipe E yang didirikan Pemerintah, misalnya Rumah Sakit Jiwa, Rumah Sakit Kusta, Rumah Sakit Paru, Rumah Sakit Jantung, dan Rumah Sakit Ibu dan Anak.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah Kualitatif Deskriptif karena dalam penelitian ini menghasilkan kesimpulan berupa data yang menggambarkan secara rinci, bukan data yang berupa angka-angka. Hal ini karena pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian Kualitatif adalah suatu pendekatan ilmiah yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, di bentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan analisis data yang relevan yang di peroleh dari situasi yang alamiah.

Pendekatan Kualitatif menurut Best sebagaimana di kutip oleh (Sukardi: 2015) adalah “sebuah pendekatan penelitian yang menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya”. Jadi Penelitian Kualitatif penelitian yang menghasilkan kesimpulan berupa data yang menggambarkan secara rinci, bukan data yang berupa angka-angka. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang mengandalkan pengamatan, wawancara, dan dokumentasi pada objek penelitian sehingga dihasilkan data yang menggambarkan secara rinci.

## **B. Objek Penelitian**

Objek penelitian ini dilakukan di bagian Pendaftaran pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Jalan Imogiri Timur KM 11,5 Trimulyo, Bantul. Waktu penelitian dilakukan pada tanggal 17 Februari 2020 s/d 15 Maret 2020.

## **C. Jenis Data**

Jenis data yang diambil dalam penelitian ini adalah Data Primer dan Data Sekunder yaitu:

### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung. Data primer diperoleh peneliti dengan mengamati langsung subjek yang diteliti. Data primer adalah data diperoleh dengan wawancara langsung dengan bagian Pendaftaran pasien di Rumah Sakit (Sugiyono:2017).

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami media lain yang bersumber dari buku-buku, literature, serta dokumen-dokumen (Sugiyono:2017).

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

Adapun pengambilan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

##### 1. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam topik tertentu. Wawancara yang dilakukan peneliti yaitu dengan mengadakan wawancara langsung dengan menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan Prosedur Penerimaan Pasien BPJS di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul (Sugiyono:2017)

##### 2. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang untuk menghimpun kesatuan, suatu proses yang tersusun dari beberapa proses biologis dan psikologis. Di antaranya berupa proses pengamatan dan juga ingatan atau dasar ilmu pengetahuan (Sugiyono:2017)

##### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang di gunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono:2017)

#### 4. Studi Pustaka

Penelitian ini dilakukan dengan mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan judul atau permasalahan yang diangkat oleh penulis.

#### **E. Metode Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif karena dalam penelitian ini menghasilkan kesimpulan berupa data yang menggambarkan secara rinci, bukan data yang berupa angka-angka. Analisis deskriptif yaitu suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu keadaan secara objektif tetapi hasil penelitian tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono: 2017).

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum**

##### **1. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Nur Hidayah**

Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul adalah sebuah Rumah Sakit Swasta yang sedang berkembang. Berawal dari didirikannya Yayasan Nur Hidayah pada tahun 1996, dengan sekretariat didusun Ngibikan Canden Jetis Bantul dengan akte notaris Umar Samhudi, SH dengan nomor akta : 38/21 November 1996. Yayasan Nur Hidayah ini bergerak dibidang pendidikan, kesehatan dan sosial Islam.

Pada tahun 1997 merupakan awal mula kegiatan Yayasan Nur Hidayah dibidang kesehatan yaitu didirikannya Balai Pengobatan Nur Hidayah didusun Ngibikan Canden Jetis Bantul, yang pada saat ini belum dikembangkan karena kendala aksesibilitas. Pada tahun 2000 dimulai praktek pribadi dr. Sagiran dan dr. Tri Ermin Fadlina didusun Blawong Trimulyo KJetis Bantul. Tanggal 29 Juni 2003 diresmikan menjadi Klinik Nur Hidayah dengan layanan 24 Jam. Pada Tahun 2006 gempa mengguncang kota Yogyakarta dan Klinik Nur Hidayah ditunjuk sebagai Rumah Sakit Lapangan. Tahun 2008 telah diresmikan menjadi Rumah Sakit Khusus Bedah Nur Hidayah dengan jumlah tempat tidur sebanyak 26 tempat tidur. Seiring dengan peningkatan jumlah pasien dan kebutuhan masyarakat akan layanan kebidanan dan kandungan pertengahan

tahun 2009 proses konversi menjadi RSU. Pada tanggal 22 Januari 2011 diresmikan menjadi RSU Nur Hidayah dengan penambahan layanan kebidanan dan bangsal hingga 50 tempat tidur.

Seiring dengan peningkatan jumlah pasien RS Nur Hidayah ditahun 2013 menetapkan diri sebagai Rumah Sakit Tipe D yang diakui oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dengan sertifikat yang sudah terbit pada tanggal 21 Februari 2014.

Setelah berhasil menjadi RS Swasta Tipe D progress selanjutnya yaitu RS Nur Hidayah berkeinginan untuk menjadi rumah sakit yang terakreditasi paripurna. Pada tanggal 15 Maret 2013 mengajukan permohonan survei akreditasi kars versi 2012 ke Komisi Akreditasi Rumah Sakit. Hasil yang diperoleh yaitu Akreditasi Tingkat Dasar pada tanggal 24 Februari 2014.

Pada tahun 2015 RS Nur Hidayah melakukan perpanjangan izin operasional Rumah Sakit dengan nomor 0001/DP/159/III/2015 yang berlaku sampai 02 Maret 2020. RS Nur Hidayah memiliki komitmen untuk menjadi rumah sakit yang terakreditasi PARIPURNA yang telah terbit sertifikat dengan nomor KARS-SERT/1276/XII/2019 tanggal yang berlaku 04 November 2019 hingga 03 November 2022. Selain terakreditasi oleh KARS RS Nur Hidayah juga sudah tersertifikasi sebagai RS Syariah oleh Majelis Ulama Indonesia pada tanggal 04 September 2017. Sehingga seluruh pelayanan di RS Nur Hidayah mengacu pada standar-standar yang berselaraskan Islami.

## 2. Visi- Misi Rumah Sakit Nur Hidayah

1) Visinya adalah:

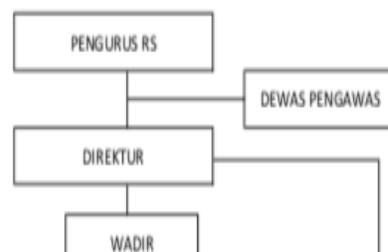
“Menjadi Rumah Sakit holistik islami yang profesional, terkemuka di Yogyakarta dan sekitarnya

2) Misinya adalah:

- a. Memberikan pelayanan kesehatan dan komplementer islami sesuai standar akreditasi dan sertifikasi syariah dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
- b. Berperan dalam meningkatkan perilaku hidup sehat dan islami masyarakat dengan mengembangkan kegiatan sosial, promotif dan edukatif

3. Struktur Organisasi

Rumah Sakit Nur Hidayah dipimpin oleh seorang dokter umum dengan pendidikan tambahan magister manajemen rumah sakit. Dalam penyenggaraan Rumah Sakit, Direktur dibantu oleh Wakil Direktur Pelayanan dan Wakil Direktur Umum. Masing-masing Wakil Direktur dibantu oleh Kepala Instalasi dan Koordinator Tim Kerja (struktur organisasi terlampir). Untuk bagian cleaning servis dan gizi karyawan, rumah sakit bekerjasama dengan pihak luar sebagai penyelenggara dengan tetap memperhatikan mutu layanan.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta

#### 4. Jenis Layanan Yang Diselenggarakan di Rumah Sakit Nur Hidayah

1). Pelayanan 24 Jam meliputi :

- a. Unit Gawat Darurat
- b. Poli Umum
- c. Rawat Inap
- d. Pelayanan Operasi Minor dan Mayor
- e. Bedah *Laparascopy*
- f. Circumcisi (Khitan)
- g. Bidan 24 Jam
- h. Hemodialisa
- i. Laboratorium
- j. Rontgent
- k. Farmasi
- l. Ambulance Siap Antar Jemput

2). Pelayanan Poli Klinik meliputi :

- a. Poli Spesialis Bedah : Bedah Umum, Bedah *Laparascopy* dan Bedah Kepala Leher
- b. Poli Spesialis Anak
- c. Poli Spesialis Syaraf
- d. Poli Spesialis Penyakit Dalam
- e. Poli Spesialis Telinga Hidung dan Tenggorokan (THT)
- f. Poli Spesialis Obstetri dan Ginekologi
- g. Poli Spesialis Mata

- h. Poli Spesialis Kejiwaan
  - i. Poli Spesialis Kesehatan Gigi Anak
  - j. Poli Spesialis Bedah Mulut
  - k. Poli Gigi
  - l. Poli Rawat Luka
  - m. Poli Imunisasi
  - n. Poli Kebidanan (KIA dan KB)
  - o. Poli Vaksinasi
- 3). Pelayanan Penunjang Medik meliputi :
- a. Fisiotherapi
  - b. Home Care / Home Visite / Kunjungan Dokter ke Rumah
  - c. Konsultasi Gizi
  - d. Konsultasi Obesitas dan Akupunture Medik
  - e. USG
  - f. EKG (Rekam Jantung)
  - g. Medical Check Up dan Pemeriksaan Calon Haji / Umroh
  - h. Hu Care (Khusnul Khatimah Care)
  - i. Komplementer : Rukhti Jenazah, Bekam, Rukyah Syar'iyah
  - j. Pijat Bayi
  - k. Pijat Getar Syaraf
  - l. Rekam Medik
- 4). Khitan Center

RS Nur Hidayah melayani kerjasama dengan Instansi / perusahaan untuk melakukan Khitan Bersama. Adapun khitan yang dapat kami layani sebagai berikut :

- a. Khitan di Rumah Sakit Nur Hidayah
- b. Khitan di Rumah
- c. Khitan Laser
- d. Khitan Fimosis
- e. Khitan dengan Bius Total
- f. Khitan Bermalam
- g. Khitan Bersama
- h. Khitan Putri

5). Usaha Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Bakti Sosial :

Layanan untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat sekitar, waktu sesuai permintaan atau kesehatan meliputi :

- a. Pembinaan Posyandu
- b. Pembinaan UKS
- c. Pos Kesehatan Pesantren
- d. Penyuluhan / Ceramah Islam dan Kesehatan
- e. Pengobatan / Screening Kesehatan
- f. Pemeriksaan Rutin untuk Instansi/Perusahaan

6). Pelayanan Penunjang Umum : Administrasi, humas marketing pemeliharaan, Keamanan dan lain-lain

7). Pendidikan dan Penelitian : magang mahasiswa, diklat karyawan, penelitian mutu layanan, penelitian kepuasan pasien, penelitian kepuasan karyawan, dan sebagainya

## 5. Data Karyawan di Rumah Sakit Nur Hidayah

Tabel 2.1 Jumlah Karyawan di Rumah Sakit Nur Hidayah

No	KETERANGAN	Tetap		Kontrak		Part timer		Magang		Orientasi		Jenis Kelamin		JML	TOTAL
		L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	Laki2	Perempuan		
<b>1</b>	<b>KETENAGAAN DIBWH KABID PELAYANAN</b>														
1	Dokter Umum		2	2	4	1			1			3	7	10	
2	Dokter Gigi					1	1					1	1	2	
3	Dokter Spesialis		2			18	8					18	10	28	
												Jumlah			40
<b>2</b>	<b>KETENAGAAN DIBWH KABID KEPERAWATAN &amp; KEBIDANAN</b>														
1	Perawat IGD	3	3	1	2			1				5	5	10	
2	Perawat Bangsal	1	6	6	11			2	2		1	9	20	29	
3	Perawat Rawat Jalan		1		3							0	4	4	
4	Perawat Gigi				2							0	2	2	
5	Perawat HD	2		2	2							4	2	6	
6	Bidan		6		5							0	11	11	
	<b>TENAGA LAINNYA</b>														
1	Asper Rawat Jalan				2							0	2	2	
2	Asper Rawat Inap	1	1									1	1	2	
												Jumlah			66
<b>3</b>	<b>KETENAGAAN DI BWH KABID PENUNJANG MEDIS</b>														
1	Farmasi :											0	0	0	
	Apoteker		1		2							0	3	3	
	Asisten Apoteker		1		5					1		0	7	7	
	Reseptir	1										1	0	1	
2	Fisioterapis				2	1						1	2	3	
3	Gizi :											0	0	0	
	Ahli Gizi				2							0	2	2	
	Pengolah Gizi		4		3			1				0	8	8	
4	Rekam Medis		1	1								1	1	2	
	Filling	2	1	1	1							3	2	5	
	Pendaftaran	1	4	1								2	4	6	
	Customer service				2							0	2	2	
	IT/ Programmer				1							1	0	1	
5	Analisis kesehatan		3	2		2						4	3	7	
6	Radiografer				2	1	1					1	3	5	
												Jumlah			52
<b>4</b>	<b>KETENAGAAN DI BWH BIDANG KEROHANIAN &amp; KETAKMIRAN</b>														
1	BINROH			1		1						2	0	2	
												Jumlah			2
<b>5</b>	<b>KETENAGAAN DI BWH KABAG UMUM &amp; KEU</b>														
1	Penunjang Non Medis		1									0	1	1	
2	Sanitasi				1							0	1	1	
3	Administrasi Umum		1									0	1	1	
4	SDI		1									0	1	1	
5	DIKLAT				1							0	1	1	
6	Kuangan		1		1							0	2	2	
7	PKRS	1	1	1								2	1	3	
												Jumlah			10
1	IPSRs/ Driver		1		4							0	5	5	
2	Keamanan				4							4	0	4	
3	Parkir				5	1						8	0	8	
4	Linen		1		2							0	3	3	
5	Asper Ruang Operasi/ CSSD		1		1							0	2	2	
6	Kasir		2		2		1		1			0	6	6	
												Jumlah			28
	<b>LAINNYA</b>														
1	SPI	1										1	0	1	
2	Adm Jamkes / tim casemix		1	1	3							1	4	5	
	<b>DIREKSI :</b>														
1	Direktur				1							1	0	1	
2	Wakil direktur		1									0	1	1	
	Jumlah	15	50	32	62	26	10	3	5	0	3	76	130	206	8

## B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

## 1. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

BPJS Kesehatan merupakan Penyelenggara Program Jaminan Sosial di bidang kesehatan yang merupakan salah satu dari lima program dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yaitu Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

BPJS Kesehatan bersama BPJS Ketenagakerjaan (dahulu bernama Jamsostek) merupakan program Pemerintah dalam Kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada 31 Desember 2013. Untuk BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan mulai beroperasi sejak 1 Juli 2015.

BPJS Kesehatan juga menjalankan fungsi Pemerintahan (governing function) di bidang pelayanan Umum (public services) yang sebelumnya sebagian dijalankan oleh badan usaha milik negara dan sebagian lainnya oleh lembaga milik pemerintah. Gabungan antara kedua fungsi badan usaha dan fungsi pemerintah itulah, yang sekarang ini tercermin dalam status BPJS Kesehatan sebagai Badan Hukum Publik yang menjalankan fungsi pelayanan umum di Bidang Penyelenggaraan Jaminan Sosial Nasional.

Berdasarkan penelitian Praktek Kerja Lapangan yang telah dilakukan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul pada tanggal 17 Februari 2020 sampai dengan 15 Maret 2020. Tentang prosedur Penerimaan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul, bahwa Prosedur Penerimaan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit harus menyiapkan beberapa hal yaitu: kartu BPJS asli beserta fotocopynya, kartu Tanda Penduduk Asli, surat rujukan asli dari Faskes (fasilitas kesehatan) tingkat pertama dan fotocopy Kartu Keluarga, jadi sebelum berobat ke Rumah Sakit rujukan atau Faskes tingkat kedua maka pasien harus melakukan pengobatan terlebih dahulu ke Faskes pertama sehingga nanti apabila Faskes pertama tidak dapat dalam menangani pengobatan maka pasien akan dirujuk ke Faskes tingkat kedua atau Rumah Sakit.

Dari uraian diatas mengenai Prosedur Penerimaan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dapat di simpulkan ada beberapa layanan yang di berikan oleh rumah sakit Nur Hidayah Bantul yaitu:

## 2. Sarana dan Prasarana di bagian penerimaan pasien BPJS

Sarana seperti: kursi antrian bagi pasien, tempat pengambilan nomor antrian secara elektronik memudahkan pasien dalam proses mengantri, mesin printer, komputer untuk menginput data pasien, buku register rawat inap, meja untuk meletakkan komputer dan sebagai tempat pendaftaran pasien.

Prasarana yaitu: Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

3. Sumber daya manusia yang bekerja di bagian penerimaan pasien BPJS serta tingkat pendidikan terakhir dan rata-rata usianya.

Sumber daya manusia yang bekerja di bagian pendaftaran ada 8 Orang.

Tingkat pendidikan terakhir ada D3 Administrasi Rumah Sakit dan D1 Asisten Perawat.

Rata-rata usia : 5 Orang berusia kurang lebih 30 Tahun dan 3 orang berusia kurang lebih 25 Tahun.

4. Waktu pelayanan di bagian penerimaan pasien BPJS.

Waktu pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Nur Hidayah dalam penerimaan pasien yaitu 24 Jam.

5. Penerimaan Pasien

Berdasarkan jenis perawatannya:

- a. Pelayanan Rawat Jalan

Rawat jalan adalah pelayanan yang di berikan kepada pasien yang masuk Rumah Sakit untuk keperluan observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi, medis dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang rawat inap. Pelayanan rawat jalan mencakup pengobatan medis praktek swasta perorangan, praktek bersama, klinik-klinik pusat pelayanan medis swasta maupun Pemerintah termasuk Rumah Sakit ( Depkes, 1987) adalah:

- 1). Gawat Darurat yakni menangani pasien pertolongan segera dan mendadak.
- 2). Rujukan yakni hanya melayani pasien-pasien yang mendapatkan rujukan oleh sarana kesehatan lain. Biasanya untuk diagnosis atau terapi, sedangkan perawatan selanjutnya tetap ditangani oleh kesehatan terujuk.
- 3). Bedah Jalan yakni memberikan pelayanan bedah yang dipulangkan pada hari yang sama.

Kebijakan yang telah ditetapkan Rumah Sakit Nur Hidayah mengenai pelayanan rawat jalan yaitu, Pasien dengan Asuransi Sosial di lakukan proses Pendaftaran jika telah memenuhi persyaratan sesuai ketentuan, pasien dengan Asuransi Sosial yang tidak memenuhi persyaratan diberikan edukasi dan diarahkan kembali ke PPK 1 atau jika memaksa dilayani di rumah sakit maka di berikan informasi tentang prosedur penguguran kepesertaannya termasuk konsekuensi biayanya, tidak ada dispensasi surat rujukan menyusul.

#### b. Pelayanan Rawat Inap

Rawat inap berdasarkan Kemenkes No 250 Tahun 2003 pelayanan rawat inap adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis dan upaya pelayanan kesehatan lainnya dengan menginap di Rumah Sakit.

Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan dapat menjalani rawat inap di Rumah Sakit yang telah bekerja sama dengan BPJS kesehatan setelah mendapatkan rujukan dari Faskes tingkat pertama, ruang

perawatan (rawat inap) disesuaikan dengan kelas kepesertaan yang dipilih, karena ruang rawat inap kelas 1, kelas 2, dan kelas 3 itu berbeda.

Kebijakan yang telah ditetapkan di Rumah Sakit Nur Hidayah yaitu, pada pasien rawat inap sebagai peserta asuransi maka petugas memberikan informasi dengan jelas terkait prosedur penggunaan Asuransi Sosial termasuk kewajiban melengkapi persyaratan dan batas waktu pengumpulannya.

Berdasarkan jenis pasiennya:

a. Pasien Baru

Pasien baru yaitu pasien yang baru pertama kali berobat ke Rumah Sakit atau layanan kesehatan. Pasien baru akan di wawancarai oleh petugas guna mendapatkan data identitas yang akan diisikan pada formulir ringkasan riwayat pasien, petugas juga menanyakan kelengkapan berkas persyaratan jika pasien ingin menggunakan asuransi jaminan sosial setelah itu baru pasien bisa mendaftar ke poliklinik yang di tuju.

Kebijakan yang telah di tetapkan oleh Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul yaitu: pada pasien rawat jalan baru sebagai peesrta asuransi maka petugas memberikan informasi dengan jelas terkait prosedur penggunaan jaminan sosial termasuk kewajiban melengkapi persyaratan dan batas waktu pengumpulannya.

b. Pasien Lama

Pasien lama yaitu pasien yang sudah pernah berobat ke Rumah Sakit tersebut sebelumnya. Pasien lama akan di wawancarai tentang poliklinik yang akan dituju, petugas akan mendaftarkan pasien sebagai pengguna BPJS apabila pasien membawa surat rujukan yang asli dari Faskes tingkat pertama, kartu identitas pasien yang asli, serta kartu BPJS yang asli setelah itu pasien baru bisa menjalani pengobatan.

Kebijakan yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul yaitu: pasien dengan Asuransi Sosial dilakukan proses pendaftaran jika telah memenuhi persyaratan sesuai ketentuan, pasien dengan Asuransi Sosial yang tidak memenuhi persyaratan akan diarahkan untuk kembali ke Faskes tingkat pertama apabila masih memaksa untuk dilayani maka akan diberikan informasi pengguguran kepesertaannya dan konsekuensi biaya, tidak ada dispensasi surat rujukan menyusul.

#### c. Prosedur Penerimaan Pasien BPJS di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Sudah sesuai dengan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan nomor 7 Tahun 2018 yaitu fasilitas kesehatan adalah fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah daerah maupun masyarakat.

Dan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/III/2008. Bahwa Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat

memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Selain itu petugas juga selalu menanyakan kelengkapan berkas pasien sebelum melakukan pendaftaran seperti surat rujukan asli dari Faskes tingkat pertama, kartu identitas pasien yang asli dan kartu BPJS yang asli.

d. Kendala-kendala yang dihadapi dalam penerimaan pasien BPJS

Tidak ada kendala yang dihadapi dengan pasien karena pasien cukup membawa kartu BPJS yang asli dan surat rujukan dari Faskes tingkat pertama, hanya saja ada sedikit kendala di bagian sarana Rumah Sakit karena adanya antrian lama, antrian ini disebabkan karena hanya ada dua petugas dan sistem BPJS online yang terkadang tidak optimal.

e. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala diatas

Memaksimalkan petugas yang jaga ada tiga orang bisa melayani semua saat pasien umum tidak ada, selalu mengupdate aplikasi BPJS agar tidak terjadi kendala sistem rujukan serta mempercepat proses antrian dengan SIM RS. Karena selama ini setiap pasien petugas melakukan entri dua kali di SIM RS dan sistem rujukan BPJS.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Petugas administrasi di Rumah Sakit Nur Hidayah sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, sebelum pasien mendaftar berobat, petugas selalu menanyakan kartu BPJS yang asli, kartu identitas pasien asli serta surat rujukan dari faskes (fasilitas kesehatan) pertama yang asli.
2. Tempat pengambilan nomor antrian di Rumah Sakit Nur Hidayah sudah menggunakan elektronik, jadi disana telah dibedakan nomor antrian bagi pasien umum dan pasien BPJS.
3. Rumah Sakit Nur Hidayah sudah sesuai dengan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan tentang fasilitas kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah daerah maupun masyarakat

#### **B. Saran**

1. Perlunya dilakukan pelatihan secara terus-menerus kepada petugas kesehatan terutama di bagian pendaftaran agar selalu mengetahui informasi mengenai BPJS dan informasi kesehatan lainnya yang terbaru sehingga, petugas nantinya bisa menjelaskan informasi yang benar kepada pasien.

2. Perlunya petugas IT Rumah Sakit untuk selalu mengecek dan mengontrol komputer yang digunakan di bagian pendaftaran untuk mencegah terjadinya gangguan yang tidak diinginkan dari komputer dan jaringan yang mengakibatkan proses pendaftaran pasien menjadi terhambat.
3. Perlunya sosialisasi tambahan kepada pasien yang belum paham tentang prosedur penggunaan BPJS, karena disini penulis pernah melihat ada pasien yang masih menggunakan kartu BPJS model lama sehingga pasien tersebut tidak jadi berobat karena harus mengupdate kartu BPJSnya terlebih dahulu, serta ada juga beberapa orang pasien yang datang untuk berobat dengan jaminan BPJS tetapi tidak membawa surat rujukan dari faskes pertama sehingga di sini pasien harus memilih antara mengambil rujukan terlebih dahulu atau membayar pengobatan dengan biaya pribadi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fajri dan Senja. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Difa publiser: Jakarta.
- Rachmayanti, 2016, *Gambaran Umum Pelayanan Pendaftaran Pengguna BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Al Islam Bandung*, 19 Mei 2016.
- Sugiyono.2017, *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D*. Bandung: alfabeta.
- Meleong, Lexy J. 2007, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta, Penerbit Rineka Cipta.
- Meleong, Lexy J.2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Keputusan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia No. 340/Menkes/Per/III/2010, *Tentang Klasifikasi Rumah Sakit*.
- Dirjen Pelayanan Medis 1996, *Tentang Tata Cara Penerimaan Pasien* .
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 120/Menkes/SK/X/2004, *Tentang Pesyaratan Kesehatan Lingkungan*.
- Dirjen Yanmed 1996, *Tentang Empat Hal Kelancaran Dalam Penerimaan Pasien*.
- Peraturan Badan Penyelenggara Jamina Sosial Kesehatan No 7 2018, *Tentang Fasilitas Kesehatan*.

### Lampiran 1. Ruang Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

