

GAMBARAN PERILAKU PETUGAS PENDAFTARAN TERHADAP PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT HARUM SISMA MEDIKA TAHUN 2017

Keisha Nabila Saputri, Loli Adriani
Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul
Jalan Arjuna Utara No. 9, Duri Kepa, Kebon Jeruk, Jakarta Barat, 11510
keishanabilasaputri@gmail.com

Abstract

The average number of outpatient BPJS visits was 120-150 patients per day, which caused the number of patients queuing up in the registration section. It affects the behavior of registration officers of outpatient BPJS patients. This study aims to see the description of the behavior of BPJS patient outpatient registration at Harum Sisma Medika Hospital. Samples from this study were 1 RM Head and 67 outpatient BPJS patients. The study was conducted in May-September 2017. The results of this study illustrate the behavior of all BPJS patient registration officers in the hospital. Sumen Medika has very good but the officers are still there who do not smile and greet and greet the patient. The patient registration officer in the hospital was from Sumen Medika is still considered productive age (22-40 Years old), female dominant gender (60%) and the last average of the enrollment officer is SMA (70%). SPO at Harum Hospital is Available. It is recommended to retain the behavior of the registration officers who are very good, and for the behavior of the registration officers who are not good enough such as the officer who gives a smile, officers who give greetings, and officers who greet the patient, need to be improved and maximized again.

Keywords: Behavior, SPO, Health BPJS

Abstrak

Rata-rata jumlah kunjungan BPJS rawat jalan adalah 120-150 pasien per hari, yang menyebabkan jumlah pasien antri di bagian pendaftaran. Hal itu mempengaruhi perilaku petugas registrasi pasien BPJS rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran perilaku pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Harum Sisma Medika. Sampel dari penelitian ini adalah 1 RM Head dan 67 pasien rawat jalan BPJS. Penelitian dilakukan pada bulan Mei-September 2017. Hasil penelitian ini menggambarkan perilaku petugas registrasi pasien BPJS di rumah sakit Sumen Medika yang sangat baik namun petugas masih ada yang tidak tersenyum dan menyapa dan menyapa pasien. Petugas registrasi pasien di rumah sakit itu Sumen Medika masih dianggap usia produktif (22-40 tahun), jenis kelamin perempuan dominan (60%) dan rata-rata terakhir dari petugas pendaftaran adalah SMA (70%). SPO di Rumah Sakit Harum Tersedia. Dianjurkan untuk mempertahankan perilaku petugas registrasi yang sangat baik, dan untuk perilaku petugas registrasi yang tidak cukup baik seperti petugas yang memberi senyuman, petugas yang memberikan salam, dan petugas yang menyapa pasien, perlu ditingkatkan dan dimaksimalkan lagi.

Kata kunci : Perilaku, SPO, BPJS Kesehatan

Pendahuluan

Rekam Medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah

diberikan kepada pasien (Kemenkes, 2008). Proses Rekam Medis di rumah sakit dimulai pada saat pasien mendaftar di bagian pendaftaran, baik pasien rawat jalan, pasien rawat inap, maupun pasien gawat darurat. Bagian pendaftaran rawat jalan adalah

pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap dirumah sakit (Kemenkes, 2003).

Berdasarkan UU RI No 36 tahun 2009 tentang kesehatan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan oleh pelayanan kesehatan. Maka dari itu untuk mewujudkan kesejahteraan, sistem jaminan sosial nasional yang merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat. tentang sistem Jaminan Sosial Nasional, harus dibentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan Undang-Undang yang merupakan transformasi keempat Badan Usaha Milik Negara untuk mempercepat terselenggaranya sistem jaminan sosial nasional bagi seluruh rakyat Indonesia (SekNeg, 2011)

BPJS merupakan program pemerintah dalam satu kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan sosial adalah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan hidup yang layak (SekNeg, 2011).

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wahyuni dan Nurwahyuni (2014) di Rumah Sakit Palang Merah Indonesia (RS PMI) Bogor jumlah kunjungan pasien BPJS di RS PMI yang melonjak menunjukkan adanya kemudahan akses pelayanan kesehatan, namun persoalan yang muncul kemudian adalah jumlah pasien yang banyak menuntut pasien harus mengantri lama di loket pendaftaran, pemeriksaan, dan pengambilan obat. Dan menurut penelitian Simanjuntak, Andayani dan Syahrial (2012) yang mengutip Kusumapradja (2006) sebesar 70% penyebab pelanggan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan adalah karena perilaku manusia, untuk itu perlu dilakukan pembenahan dalam budaya organisasi sehingga setiap tenaga kesehatan mampu melaksanakan pelayanan yang prima.

Dari observasi awal yang dilakukan pada bulan Mei, saat ini jumlah petugas pendaftaran BPJS sebanyak 10 orang yang terbagi atas tiga shift yaitu pagi pada pukul 07.00-14.00, siang 14.00-21.00, dan malam 21.00-07.00. dengan rata-rata kunjungan

pasien BPJS sebesar 120-150 pasien per hari. Hal ini menyebabkan banyaknya antrian pasien dibagian pendaftaran, hal tersebut mempengaruhi perilaku petugas pendaftaran terhadap pasien BPJS rawat jalan. Pada penelitian Riniyastuti, Rimawati dan Astuti (2013) dampak selanjutnya akibat antrian pasien yang banyak dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di TPPRJ yang dianggap lamban khususnya, serta rumah sakit pada umumnya.

Metode penelitian yang digunakan ialah deskriptif atau secara *crosssectional*. Pada penelitian ini keadaan objek yang digambarkan adalah perilaku petugas pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Harum Sisma Medika.

Penelitian ini dilakukan pada Bulan Mei-September tahun 2017 di bagian pendaftaran rawat jalan BPJS Rumah Sakit Harum Sisma Medika. Data dikumpulkan pada Bulan Juli 2017. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS rawat jalan untuk mengetahui perilaku petugas pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Harum Sisma Medika Tahun 2017. Sampel dari penelitian ini adalah 1 orang kepala RM untuk wawancara dan pasien BPJS rawat jalan terpilih yang bersedia diwawancara melalui kuisisioner pada saat pengambilan data. Jumlah pasien minimal yang dibutuhkan untuk sampel penelitian dihitung dari rumus estimasi proporsi. Untuk teknik pengumpulan data penulis menggunakan pedoman wawancara dan telaah dokumen kepegawaian. Teknik analisa dilakukan dengan metode deskriptif yaitu melihat secara langsung objek yang diteliti. Instrumen pengumpulan data yang dilakukan terdiri dari : Pedoman wawancara, Daftar Checklist, Kuisisioner.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan penulis kepada 67 pasien BPJS rawat jalan terpilih melalui kuisisioner, dari 15 pertanyaan 3 diantaranya mengatakan sangat baik, yaitu seluruh pasien mengatakan petugas pendaftaran terampil dalam memberikan pelayanan (100%), petugas mampu menjawab semua pertanyaan pasien (100%), dan petugas berpakaian rapi dan bersih (100%). Dan ada juga pasien yang mengatakan perilaku petugas pendaftaran pasien BPJS rawat jalan hanya baik saja yaitu petugas yang sopan dan santun (98%), petugas yang sangat baik kepada pasien (97%), petugas yang tidak

membedakan latar belakang pasien (97%), petugas yang menggunakan bahasa dengan baik (97%), petugas yang tanggap dalam melayani pasien (94%), pasien yang sulit memahami apa yang dikatakan petugas (93%), petugas yang melayani pasien dengan teliti (92%), dan petugas yang melayani pasien dengan cepat (91%) dan pasien yang bertanya berkali-kali (87%). Dan persentase terendah terhadap perilaku petugas pendaftaran ialah petugas yang memberikan senyum (87%), petugas yang memberikan salam (82%), dan petugas yang menyapa pasien (82%).

Tabel 1

Gambaran Perilaku Petugas Pendaftaran Pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Harum Sisma Medika pada Bulan Agustus 2017

X	Label	Baik	%	Tidak baik	%	Total
X1	Petugas terampil melayani	67	100%	0	0%	67
X2	Petugas menjawab pertanyaan pasien	67	100%	0	0%	67
X7	Petugas berpakaian rapi dan bersih	67	100%	0	0%	67
X13	Petugas sopan dan santun	66	98%	1	2%	67
X6	Petugas sangat baik	65	97%	2	3%	67
X3	Petugas tidak membedakan latar belakang	65	97%	2	3%	67
X4	Petugas menggunakan Bahasa yang baik	65	97%	2	3%	67
X9	Petugas tanggap	63	94%	4	6%	67
X14	Pasien sulit memahami petugas	62	93%	5	7%	67
X10	Petugas melayani dengan teliti	62	92%	5	8%	67
X8	Petugas melayani dengan cepat	61	91%	6	9%	67
X15	Pasien bertanya berkali-kali	58	87%	9	13%	67
X10	Petugas senyum	58	87%	9	13%	67
X11	Petugas salam	55	82%	12	18%	67
X12	Petugas menyapa	55	82%	12	18%	67

Tabel 2
Distribusi Gambaran Perilaku Petugas Pendaftaran BPJS Di RS Harum Sisma Medika

Perilaku Petugas	Responden	
	Jumlah	%
Sangat Baik (43-56)	56	84
Baik (29-42)	11	16
Tidak Baik (15-28)	0	0
Sangat Tidak Baik (7-14)	0	0
Total	67	100

Secara keseluruhan pasien menyatakan perilaku petugas sangat baik (SB) persentasenya paling tinggi diantara kategori lainnya yaitu 84% , sedangkan 16% nya ada pada kategori baik saja. Dari hasil tersebut pasien BPJS rawat jalan sudah menyatakan bahwa perilaku petugas pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Harum sudah sangat baik. Hal ini sejalan dengan teori Lawrence green yaitu faktor predisposing yang terwujud dalam pengetahuan, sikap, kepercayaan dan sebagainya. Namun ada beberapa dari pasien yang menyatakan sangat baik tetapi menyayangkan juga karena ada beberapa petugas pendaftaran yang tidak senyum, tidak menyapa pasien, dan tidak memberi salam kepada pasien. Dalam penelitian Riniyati, Rimawati Dan Astuti (2013) dampak dari petugas yang tidak senyum,tidak menyapa, dan memberi salam kepada pasien dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini juga didukung oleh teori Lawrence Green yaitu faktor penguat atau pendorong (reinforcing factors) yang terwujud dalam sikap dan perilaku petugas kesehatan atau petugas lain, yang merupakan kelompok referensi dari perilaku masyarakat (Notoatmodjo, 2010). Maka dari itu persentase perilaku petugas pendaftaran BPJS rawat jalan yang masih rendah agar ditingkatkan lagi, dan untuk persentase perilaku petugas pendaftaran yang sudah sangat baik agar tetap dipertahankan.

Tabel 3
Karakteristik Petugas Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Harum Sisma Medika Berdasarkan Usia

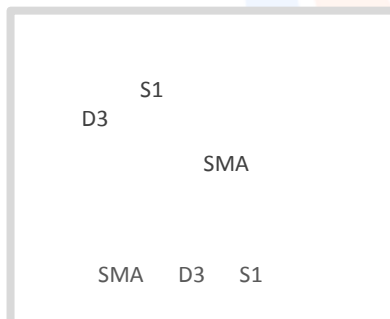
Usia	Rata-Rata	Std	Min	Max
28 Th	27 Th	5 Th	22 Th	40 Th

Berdasarkan hasil dari tabel 3 rata-rata usia petugas pendaftaran pasien adalah 27 tahun dengan standar deviasi 5 tahun. Dan usia terendah petugas pendaftaran adalah 22 tahun sedangkan usia tertinggi petugas pendaftaran adalah 40 tahun.



Gambar 1
Karakteristik Petugas Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Harum Sisma Medika Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil dari Gambar 1 telah diketahui bahwa jumlah petugas pendaftaran rawat jalan laki-laki sebanyak 4 orang (40%) dan jumlah petugas pendaftaran perempuan 6 orang (60%).



Gambar 2
Karakteristik Petugas Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Harum Sisma Medika Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan hasil gambar 2 tentang karakteristik petugas berdasarkan pendidikan diketahui petugas dengan lulusan SMA sebanyak 7 orang (70%), D3 1 orang (10%) dan S1 2 orang (20%). Dari hasil telaah dokumen kepegawaian usia seluruh tenaga kesehatan di bagian pendaftaran masih dibidang usia produktif, hal ini didukung oleh Badan Pusat Statistik (2016) yang mengatakan bahwa usia produktif di Indonesia dimulai 15-64 tahun. Petugas pendaftaran dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan

dengan laki-laki. Dari pengamatan penulis, petugas pendaftaran dengan jenis kelamin perempuan lebih tidak sabar dalam melayani pasien BPJS rawat jalan. Hal ini sejalan dalam penelitian Khairani dan Putri (2009). Yang mengatakan wanita lebih emosional dan penuh perasaan sedangkan laki-laki lebih rasional dan sering menggunakan logika. Dan untuk karakteristik petugas pendaftaran rawat jalan dilihat berdasarkan pendidikan terakhir petugas pendaftaran pasien BPJS rawat jalan, rata-rata petugas pendaftaran pasien BPJS yang lulusan SMA masih lebih banyak di banding petugas lulusan D3 dan S1. Hal ini masih belum memenuhi syarat kualifikasi petugas pendaftaran pasien BPJS rawat jalan, karena salah satu syarat pendidikan terakhir sebagai petugas pendaftaran pasien BPJS rawat jalan Di Rumah Sakit Harum Sisma Medika minimal lulusan D3. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 55 Tahun 2013 yaitu, standar kelulusan D3 sebagai ahli madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, standar kelulusan sarjana sebagai sarjana Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. Maka dari itu untuk kedepannya bila Rumah Sakit Harum Sisma Medika membutuhkan tenaga perekam medis professional, orang yang melamar harus memenuhi syarat kualifikasi tersebut.

Standar Prosedur Operasional Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Rumah sakit harum sisma medika sudah memiliki standar prosedur operasional (SPO) yang mana SPO ini adalah proses penerimaan dan pendaftaran pasien, serta proses pencatatan identitas pasien yang akan berobat ke Poliklinik di rumah sakit harum sisma medika. Dimana SPO ini bertujuan sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk mendapatkan identitas pasien dan mendaftarkan pasien jaminan perusahaan/asuransi ke poliklinik. Untuk setiap pasien yang datang berobat di RS Harum Sisma Medika baik pasien rawat jalan, maupun pasien rawat inap harus mendaftarkan diri di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP).

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan penulis kepada 67 pasien BPJS rawat jalan terpilih melalui kuisisioner, dari 15 pertanyaan 3 diantaranya mengatakan sangat baik, yaitu seluruh pasien mengatakan petugas pendaftaran terampil dalam memberikan pelayanan (100%), petugas mampu menjawab semua pertanyaan pasien (100%), dan petugas

berpakaian rapi dan bersih (100%). Dan ada juga pasien yang mengatakan perilaku petugas pendaftaran pasien BPJS rawat jalan hanya baik saja yaitu petugas yang sopan dan santun (98%), petugas yang sangat baik kepada pasien (97%), petugas yang tidak membedakan latar belakang pasien (97%), petugas yang menggunakan bahasa dengan baik (97%), petugas yang tanggap dalam melayani pasien (94%), pasien yang sulit memahami apa yang dikatakan petugas (93%), petugas yang melayani pasien dengan teliti (92%), dan petugas yang melayani pasien dengan cepat (91%) dan pasien yang bertanya berkali-kali (87%). Dan persentase terendah terhadap perilaku petugas pendaftaran ialah petugas yang memberikan senyum (87%), petugas yang memberikan salam (82%), dan petugas yang menyapa pasien (82%). Secara keseluruhan pasien menyatakan perilaku petugas sangat baik (SB) persentasenya paling tinggi diantara kategori lainnya yaitu 84% , sedangkan 16% nya ada pada kategori baik saja. Dari hasil tersebut pasien BPJS rawat jalan sudah menyatakan bahwa perilaku petugas pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Harum sudah sangat baik. Hal ini sejalan dengan teori Lawrence green yaitu faktor predisposing yang terwujud dalam pengetahuan, sikap, kepercayaan dan sebagainya. Namun ada beberapa dari pasien yang menyatakan sangat baik tetapi menyayangkan juga karena ada beberapa petugas pendaftaran yang tidak senyum, tidak menyapa pasien, dan tidak memberi salam kepada pasien. Dalam penelitian Riniyati, Rimawati Dan Astuti (2013) dampak dari petugas yang tidak senyum, tidak menyapa, dan memberi salam kepada pasien dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini juga didukung oleh teori Lawrence Green yaitu faktor penguat atau pendorong (*reinforcing factors*) yang terwujud dalam sikap dan perilaku petugas kesehatan atau petugas lain, yang merupakan kelompok referensi dari perilaku masyarakat. Maka dari itu persentase perilaku petugas pendaftaran BPJS rawat jalan yang masih rendah agar ditingkatkan lagi, dan untuk persentase perilaku petugas pendaftaran yang sudah sangat baik agar tetap dipertahankan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dari pasien, seluruh petugas pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Harum Sisma Medika sudah baik, namun menurut

beberapa pasien masih ada petugas yang kurang sapa, senyum dan salam dalam melayani pasien.

Berdasarkan karakteristik petugas pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Harum Sisma Medika yaitu memiliki rata-rata usia 27 tahun, dengan rentang usia 22-40 Tahun. Dan jumlah petugas pendaftaran sebanyak 4 orang (40%) Laki-laki dan 6 orang (60%) Perempuan, dengan pendidikan terakhir terbanyak yaitu SMA (70%), D3 (10%), dan S1 (20%)

Standar Prosedur Operasional di Rumah Sakit Harum Sisma Medika sudah ada, namun masih ada petugas pendaftaran yang masih belum menjalankan pekerjaannya sesuai prosedur yang ada.

Diharapkan mempertahankan lagi perilaku petugas pendaftaran yang sudah sangat baik, dan untuk perilaku petugas pendaftaran yang masih kurang baik seperti petugas yang memberikan senyum, petugas yang memberikan salam dan petugas yang menyapa pasien perlu ditingkatkan lagi dalam memberikan senyum, salam dan sapa kepada pasien khususnya petugas perempuan.

Meningkatkan sosialisasi SPO agar petugas pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Harum Sisma Medika semakin memahami prosedur yang ada dalam menjalankan pekerjaannya.

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik, "Angka Beban Tanggungan" (2016) https://www.bps.go.id/index.php/istilah/index?Istilah_page=4 (Diakses 31 Agustus 2017).
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2006). *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi II*. Jakarta
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (2009). *Undang-Undang RI No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (2009). *Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*.
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. (2011). *Undang-Undang RI No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*.

Huffman, Edna. K (1994). *Health Information Management*. Berwyn, Ilionis : Physician Record.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2003). *Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 560 Tahun 2003 Tentang Pola Tarif Perjan Rumah Sakit*.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2008). *Permenkes RI No. 269 Tahun 2008 Tentang Rekam Medis*.

Kiki Riniyati, Eti Rimawati M.Kes., & Retno S,Astuti SS, MM (2013). *Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di TPPRJ RSUD RA Kartini Jepara 2013*.

Rahma Khairani & Dona Eka Putri (2009). *Perbedaan Kematangan Emosi Pada Pria Dan Wanita Yang Menikah Muda*.

Rahmi Wahyuni & Atik, Nurwahyuni (2014). *Gambaran Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Palang Merah Indonesia Bogor Tahun 2014*.

Soekidjo, Notoatmodjo (2010). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta :Rineka Cipta

Simanjuntak., Sri.Andayani, & Eddy Syahril (2012). *Gambaran Perilaku Tenaga Kesehatan Terhadap Pelayanan Prima Di Puskesmas Tomuan Kecamatan Siantar Timur Kota Pematang Siantar Tahun 2012*.