

## **TINJAUAN EFEKTIVITAS ALUR KERJA (WORKFLOW) SISTEM PENDAFTARAN RAWAT JALAN PADA IMPLEMENTASI PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA SUKAPURA**

Nisa Rafilda Khafidah, Hosizah  
Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan,  
Universitas Esa Unggul Jakarta  
Jalan Arjuna Utara No. 9, Kebon Jeruk, Jakarta Barat 11510  
nisarafilda@gmail.com

### **Abstract**

*The effectiveness of outpatient registration system workflow in the implementation of BPJS patients is an overview of the steps for patients taking outpatient using BPJS and as reference of registration officer in registering outpatient BPJS. To know the level of effectiveness of workflow of outpatient registration system on BPJS implementation is seen from four aspects, namely task or function aspect, plan or program aspect, regulation and regulation aspect, and aspect of objective or ideal condition assessed by using Deming Cycle (Plan, Do, Check, Act). Based on preliminary observations found by researchers at Sukapura Islamic Hospital Jakarta, the effectiveness of outpatient workflow on the implementation of BPJS patients is still less effective in its implementation so that frequent miscommunication between units, nurses working in polyclinics, outpatient BPJS or even patients. It is necessary to create a special workflow that regulates BPJS outpatient registration system. The purpose of this study to determine the effectiveness of workflow outpatient registration system on the implementation of BPJS patients in Sukapura Islamic Hospital Jakarta in 2017. This study uses descriptive method in which researchers can describe the effectiveness of outpatient registration system workflow on the implementation of BPJS. patient supported by research result and interview with staff of Medical Record Unit at Sukapura Islamic Hospital Jakarta. Based on the results of the study the use of outpatient registration system workflow applied to patients BPJS still less effective so often miscommunication between units or officers who interfere with the registration process. It is recommended to Jakarta Sukapura Medical Unit General Hospital to make BPJS outpatient registration system workflow so that patient registration will be effective.*

**Keywords:** effectiveness, workflow, outpatient BPJS

### **Abstrak**

Efektivitas alur kerja (*workflow*) sistem pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS merupakan gambaran langkah-langkah untuk pasien yang berobat jalan menggunakan BPJS dan sebagai acuan petugas pendaftaran dalam mendaftarkan rawat jalan pasien BPJS. Untuk mengetahui tingkat efektivitas alur kerja sistem pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS dilihat dari empat aspek yaitu aspek tugas atau fungsi, aspek rencana atau program, aspek ketentuan dan peraturan, serta aspek tujuan atau kondisi ideal dinilai dengan menggunakan Siklus Deming (*Plan, Do, Check, Act*). Berdasarkan observasi awal yang ditemukan peneliti di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura efektivitas alur kerja rawat jalan pada implementasi pasien BPJS masih kurang efektif dalam pelaksanaannya sehingga sering terjadi miskomunikasi antar unit, perawat yang bekerja dipoliklinik, petugas pendaftaran rawat jalan BPJS atau pun pasien. Maka perlu dibuat alur kerja khusus mengatur sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui efektivitas alur kerja sistem pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura tahun 2017. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu peneliti dapat menggambarkan efektivitas alur kerja sistem pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS yang didukung dengan hasil penelitian dan wawancara dengan petugas Unit Rekam Medis di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura. Berdasarkan hasil penelitian pemakaian alur kerja sistem pendaftaran rawat jalan yang diimplementasikan pada pasien BPJS masih kurang efektif sehingga sering terjadi miskomunikasi antar unit atau pun petugas yang mengganggu proses pendaftaran. Di sarankan kepada Unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura untuk membuat alur kerja sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS agar pelaksanaan pendaftaran pasien menjadi efektif.

**Kata kunci :** efektivitas, alur kerja (*workflow*), rawat jalan BPJS

## Pendahuluan

Rumah sakit merupakan instalasi pelayanan kesehatan paripurna yang memberikan pelayanan kesehatan secara perorangan yang memberikan pelayanan kesehatan berupa rawat inap, rawat jalan, dan unit gawat darurat (Perpres, 2009). Salah satu faktor pendukung pelayanan kesehatan rumah sakit adalah unit rekam medis.

"A poor medical record indicates poor care", "Rekam medis yang buruk mencerminkan pelayanan yang buruk" (Edna K Huffman, 1994). Maka sangat dibutuhkan sekali kesadaran dari para petugas pelayanan kesehatan agar memberikan pelayanan kesehatan dengan baik menurut aturan, ketentuan, kebijakan atau SPO yang berlaku.

SPO (Standar Prosedur Operasional) adalah sebuah langkah-langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan rutin (MenKes RI, 2007). SPO yang berjalan baik akan menghasilkan suatu efektivitas dari suatu pelayanan.

Efektivitas adalah keaktifan, daya guna, kesesuaian terhadap seorang yang melakukan pekerjaan untuk mencapai sasaran (Siagian, 2001). Jika SPO yang efektif sudah dijalankan maka akan berpengaruh terhadap alur kerja yang ada.

Alur kerja merupakan serangkaian langkah-langkah berurutan yang di dalamnya terdapat aturan-aturan tertentu sehingga dapat digunakan untuk mencapai sebuah tujuan (*Laporan Kajian*, Kementerian Pendidikan Nasional, 2010).

SPO dan alur kerja yang efektif ini harus tersedia di unit rekam medis, agar menjadi acuan untuk petugas pendaftaran rawat jalan. Unit rekam medis bertanggung jawab dari pasien datang ke pendaftaran hingga pasien pulang.

TPPRJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan) merupakan tempat pertama yang ditemui oleh pasien yang ingin berobat jalan. TPPRJ ini adalah cerminan utama dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien terutama pasien pengguna BPJS yang harus lebih di perhatikan karena persyaratan untuk mendapatkan pelayanan kesehatannya lebih banyak.

Maka dari itu sangat dibutuhkannya SPO pendaftaran rawat jalan untuk pasien BPJS yang di dalamnya terdapat alur kerja dan penjelasan agar proses pendaftaran menjadi efektif dan pelayanan yang diberikan

kepada pasien menjadi baik sehingga pasien puas dengan pelayanan yang diberikan.

Alur kerja yang efektif dapat dinilai dengan menggunakan *Siklus Deming* yang terdiri dari *Plan, Do, Check, Act*. Jika *Siklus Deming* ini di implementasikan dalam penerapan alur kerja pendaftaran rawat jalan BPJS yang benar dan proses pelaksanaan pendaftaran rawat jalan sesuai yang ada di dalam SPO maka alur kerja bisa dikatakan efektif.

Fokus dari penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur efektivitas alur kerja system pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS dalam unsur *Planning* dari *Siklus Deming* di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura?
2. Bagaimana mengukur efektivitas alur kerja system pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS dalam unsur *Do* dari *Siklus Deming* di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura?
3. Bagaimana mengukur efektivitas alur kerja system pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS dalam unsur *Check* dari *Siklus Deming* di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura?
4. Bagaimana mengukur efektivitas alur kerja system pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS dalam unsur *Action* dari *Siklus Deming* di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura?

Tujuan penelitian antara lain:

1. Mengidentifikasi efektivitas alur kerja system pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS dalam unsur *Planning* dari *Siklus Deming* di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura.
2. Mengidentifikasi efektivitas alur kerja system pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS dalam unsur *Do* dari *Siklus Deming* di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura.
3. Mengidentifikasi efektivitas alur kerja system pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS dalam unsur *Check* dari *Siklus Deming* di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura.
4. Mengidentifikasi efektivitas alur kerja system pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS dalam unsur *Action* dari *Siklus Deming* di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura.

## Metode Penelitian

Penelitian ini digunakan dengan metode deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran masing-masing variabel yang diteliti dan menggali keterkaitan masing-masing variabel. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif. Sehingga peneliti dapat menggambarkan alur kerja (*workflow*) sistem pendaftaran rawat jalan khusus pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura.

Variabel yang digunakan di dalam penelitian ini terdiri dari 2 variabel terikat (*dependent variable*), yaitu:

1. Kefektifitas alur kerja. Aspek yang dilihat untuk mengukurnya:
  - a. Aspek Tugas atau Fungsi
  - b. Aspek Rencana atau Program
  - c. Aspek Ketentuan dan Peraturan
  - d. Aspek Tujuan atau Kondisi Ideal
2. Kefektifitas alur kerja. Indikator yang digunakan untuk menilai efektivitas alur kerja yaitu Siklus Deming (*Plan, Do, Check, Act*).

## Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan peneliti dengan kepala unit rekam medis dan petugas pendaftaran rawat jalan pasien BPJS, unsur-unsur yang berperan penting pada proses pendaftaran rawat jalan pasien BPJS diantaranya petugas pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura, SPO dan alur kerja yang efektif.

## Efektivitas Alur Kerja Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pada Implementasi Pasien BPJS Dalam Unsur "Planning" Dari Siklus Deming

Peneliti mengamati tugas pokok petugas pada proses pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura, sebagai berikut:

1. Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS
  - 1) Mengidentifikasi pasien
  - 2) Melakukan verifikasi data persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi pasien pengguna BPJS.  
Persyaratan yang harus dipenuhi, sebagai berikut:
    1. Dokumen yang dibawa :
      - a. Kartu BPJS asli, KTP asli & satu lembar fotocopy
      - b. Rujukan Puskesmas/ Klinik yang masih berlaku & satu lembar fotocopy.

- c. Kartu berobat RSIJ Sukapura (bagi pasien lama), bagi pasien baru mengisi formulir pendaftaran/ data sosial di informasi.
2. Dokumen tambahan
  - d. Pemeriksaan penunjang medis (Laboratorium, Radiologi Diagnostik) : pengantar asli & satu lembar fotocopy.
  - e. Ke Rehab Medis : Surat konsul dari dokter DPJP, lembara konsultasi Rehab Medis & satu lembar fotocopy.
  - f. Konsul Spesialis lain : Surat Konsul internal asli & satu lembar fotocopy.
  - g. Poli Anak : KTP orang tua, Kartu Keluarga & satu lembar fotocopy.
- 3) Menginput data pasien ke dalam sistem pendaftaran seperti, pilihan poliklinik, pilihan dokter sesuai permintaan pasien.
- 4) Menyetak SEP (Surat Eligibilitas Peserta) dan slip pendaftaran rawat jalan, yang nanti nya 2 lembar slip pendaftaran rawat jalan di berikan kepada pasien, dan 1 lembar nya di berikan ke petugas filling untuk dicarikan rekam medis nya.
- 5) Mengarahkan pasien ke poliklinik yang dituju.

## 2. SPO

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Unit Rekam Medis bagian Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS RSIJ Sukapura belum ada nya SPO yang mengatur khusus untuk proses Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS, tetapi mengacu dengan SPO rawat jalan.

Standar Prosedur Operasional Rawat Jalan

### 1. Pasien Baru

- a. Pasien mengambil nomor antrian dan mengisi formulir data sosial pasien.
- b. Pasien diwawancarai oleh petugas guna mendapatkan data identitas yang akan ditulis diberkas rekam medis dan di entry pada komputer.
- c. Pasien akan memperoleh nomor pasien yang juga akan dicetak pada kartu pasien atau kartu embosser sebagai kartu pengenal nomor rekam medis, yang harus

dibawa pada setiap kunjungan berikutnya ke RSIJ Sukapura, baik sebagai pasien berobat jalan maupun rawat inap.

- d. Pasien dengan pembayaran pribadi setelah dilakukan pendaftaran rawat jalan (registrasi) menunggu di poliklinik sesuai dengan yang dikehendaki pasien sedangkan pasien dengan jaminan menyertakan berkas sesuai persyaratan yang telah ditentukan.

2. Pasien Lama

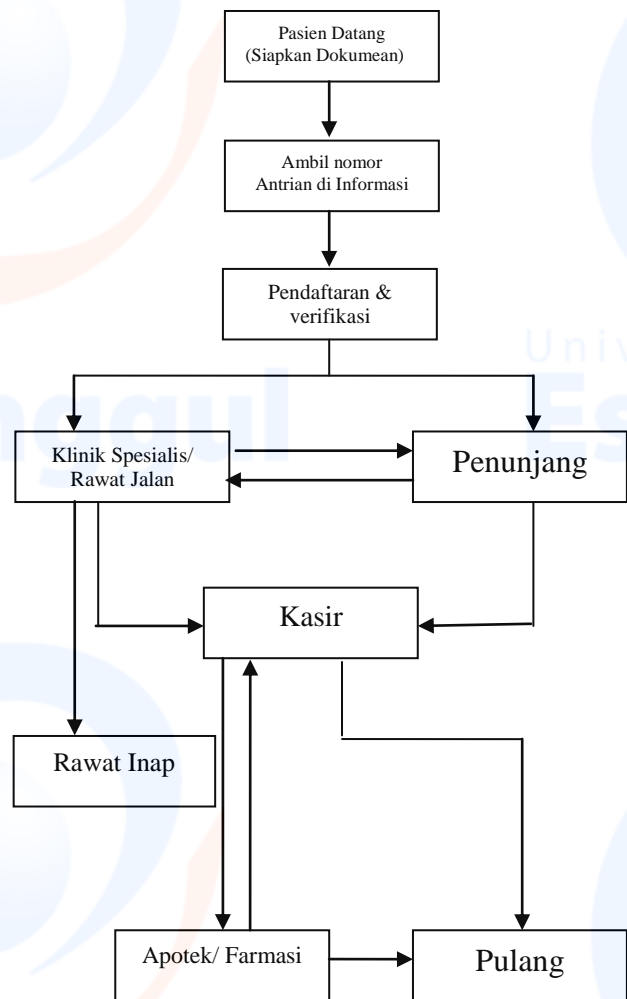
- a. Pasien mengambil nomor antrian.
- b. Pasien menunjukkan nomor rekam medis dan tujuan poliklinik.
- c. Petugas melakukan entry data dikomputer.
- d. Pasien dipersilahkan menunggu dipoliklinik yang dimaksud.

3. Petugas mendaftarkan rawat jalan (registrasi) menyerahkan berkas jaminan (pasien jaminan) pada slip pendaftaran warna putih dan pink ke pasien.

4. Slip warna biru dan kuning diserahkan ke petugas pencari berkas rekam medis (Filling).

3. Alur Kerja (Workflow)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di unit Rekam Medis RSIJ Sukapura belum terdapat alur kerja proses pendaftaran rawat jalan pasien BPJS, mulai dari pasien datang hingga pasien pulang. Namun, mengacu dengan alur kerja sistem pendaftaran rawat jalan pasien umum, tapi didalam nya tidak terdapat penjelasan langkah-langkah pendaftaran serta persyaratan untuk pasien BPJS mendapatkan pelayanan kesehatan. Sehingga masih timbul masalah yang mengganggu proses pendaftaran, seperti banyak pasien yang bingung karena tidak adanya penjelasan langkah-langkah pendaftaran sehingga petugas harus memberikan edukasi kepada pasien BPJS.



Gambar 1  
Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Penjelasan dari gambaran langkah-langkah alur pendaftaran rawat jalan dari gambar diatas, sebagai berikut:

- a. Pasien datang membawa berkas pendaftaran beserta persyaratan yang harus dipenuhi pasien BPJS.
- b. Untuk pasien lama, mengambil nomor antrian di informasi.
- c. Untuk pasien baru, harus mengisi formulir pendaftaran pasien baru/ data sosial di informasi.
- d. Pasien akan dipanggil sesuai nomor antrian dan akan dilakukan pendaftaran rawat jalan pasien di pendaftaran rawat jalan umum, ataupun BPJS lalu dicek kembali kelengkapan berkas persyaratan dan keaktifan dari kartu BPJS pasien. Untuk pasien pengguna BPJS diberi satu lembar SEP (Surat Eligibilitas Peserta), dua slip pendaftaran rawat jalan yang akan diberikan kepada dokter yang mengobati dan bagian farmasi serta nomor antrian

- untuk menunggu di poliklinik/ penunjang medis yang dituju.
- e. Pasien melakukan pengobatan di poliklinik yang dituju/ penunjang medis. Jika pasien baru rawat jalan ataupun pasien lama dirujuk ke penunjang medis maka akan diberi nomor antrian baru dan harus ada surat rujukan dari dokter faskes pertama atau dokter penanggung jawab di poliklinik dan harus melakukan verifikasi data ulang ke BPJS Center RSIJ Sukapura (Kamar 12 RSIJ Sukapura).
  - f. Setelah melakukan pengobatan, jika pasien BPJS dirujuk untuk dirawat inap maka harus melakukan verifikasi data ulang ke BPJS Center (Kamar 12 RSIJ Sukapura) dan Administrasi Pasien (Lantai 2 RSIJ Sukapura). Jika pasien umum dirujuk untuk dirawat inap, lakukan administrasi ke kasir dan konfirmasi ke bagian administrasi pasien.
  - g. Jika pasien BPJS dianjurkan pulang, sebelumnya harus menebus obat di bagian farmasi dengan menukar slip pendaftaran rawat jalan yang sudah diberikan. Jika pasien umum dianjurkan pulang, sebelumnya harus menebus obat di bagian farmasi lalu lakukan administrasi pembayaran ke kasir.

Namun peneliti masih menemukan petugas yang melakukan pekerjaannya masih belum sesuai SPO dan alur kerja yang diterapkan. Seperti halnya petugas tidak mengidentifikasi ulang pasien yang mendaftar sehingga terkadang pasien menjadi bingung dan kembali ke pendaftaran untuk meminta penjelasan ulang dan akhirnya menyebabkan lama waktu pendaftaran lebih panjang dan mengganggu proses pendaftaran.

Adapun masalah Masalah yang terjadi di pendaftaran rawat jalan pasien BPJS karena tidak terdapat alur kerja (*workflow*) yang jelas, seperti:

- a. Pasien akan menumpuk di pendaftaran karena tidak adanya penjelasan langkah-langkah pendaftaran sehingga petugas harus memberikan edukasi kepada pasien BPJS.
- b. Petugas akan kewalahan melayani pasien, karena rata-rata total pasien BPJS  $\pm$  350 orang setiap harinya yang ditangani 4 orang petugas, dan masih banyak pasien yang bingung dengan alur kerja yang diterapkan serta kurangnya kelengkapan pemberkasan yang dibutuhkan saat melakukan pendaftaran rawat jalan.

- c. Sering terjadinya *miscommunication* antar unit yang terkait ataupun petugas yang bekerja.

Dampak yang terjadi di pendaftaran rawat jalan pasien BPJS karena tidak terdapat alur kerja yang jelas, seperti:

- a. Pasien banyak yang komplain dengan pelayanan yang diberikan.
- b. Beban kerja petugas bertambah berat.
- c. Tidak efektifnya proses pendaftaran rawat jalan pasien BPJS.

Oleh karena itu SPO dan alur kerja khusus yang bernilai efektif sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS. Alur kerja efektif dilihat dari 4 aspek. Salah satu aspek yang harus dipenuhi sesuai dengan unsur "Plan" dari *Siklus Deming*, yaitu:

Aspek rencana atau program, yang dimaksud dengan rencana atau program disini adalah rencana pembelajaran yang terprogram, jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan efektif. (Muasaroh (2010 – 13) dalam jurnal Erwand E. & Dien N., 2010 - 3).

### **Efektivitas Alur Kerja Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pada Implementasi Pasien BPJS Dalam Unsur "Do" Dari Siklus Deming**

Langkah-langkah yang dilakukan saat membuat alur kerja pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS, sebagai berikut:

- a. Mengadakan rapat koordinasi dengan seluruh petugas rekam medis khususnya petugas pendaftaran rawat jalan pasien BPJS.
- b. Menunjuk satu orang penanggung jawab dari petugas pendaftaran rawat jalan pasien BPJS untuk membuat alur pendaftaran rawat jalan pasien BPJS sesuai dengan pengamatannya.
- c. Membuat kesepakatan atas alur kerja pendaftaran yang sudah di buat
- d. Proses sosialisasikan kepada seluruh pasien yang akan mendaftar rawat jalan BPJS dengan membuat banner atau spanduk yang di letakkan di sekitar tempat pendaftaran rawat jalan BPJS.

Namun langkah-langkah diatas belum menghasilkan alur yang baik untuk di implementasikan di pendaftaran pasien BPJS.

Menurut kepala unit Rekam Medis RSIJ Sukapura harus dibuat dengan langkah-langkah yang baik dan dapat diterapkan untuk pembuatan alur kerja (*workflow*) sistem pendaftaran rawat jalan khusus pasien BPJS, seperti berikut:

- a. Melakukan rapat koordinasi dengan seluruh petugas rekam medis khususnya petugas pendaftaran rawat jalan serta unit yang terkait di dalamnya.
- b. Mendiskusikan langkah-langkah yang akan diterapkan untuk membuat alur kerja rawat jalan BPJS.
- c. Amanahkan kepada seluruh petugas pendaftaran rawat jalan untuk mengamati proses pendaftaran rawat jalan BPJS dari pasien datang hingga pasien pulang secara terperinci.
- d. Diskusikan hasil pengamatan.
- e. Buat Kesepakatan yang disetujui oleh seluruh petugas unit rekam medis khususnya petugas pendaftaran rawat jalan BPJS.
- f. Buat alur kerja sistem pendaftaran rawat jalan BPJS sesuai dengan kesepakatan yang disetujui.
- g. Terapkan alur kerja rawat jalan BPJS, dan lakukan sosialisasi dalam bentuk audio visual (iklan) dan pembuatan banner.
- h. Lakukan evaluasi untuk menghasilkan alur kerja sistem pendaftaran rawat jalan khusus pasien BPJS.

### **Efektivitas Alur Kerja Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pada Implementasi Pasien BPJS Dalam Unsur "Check" Dari Siklus Deming**

Dalam penerapan alur kerja pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS menurut kepala unit rekam medis dan petugas pendaftaran rawat jalan pasien BPJS sangat dibutuhkan alat bantu yang dapat memantau pelaksanaan dan penerapan alur kerja sistem pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS, sebagai berikut:

- a. Flowchart Alur Pendaftaran Rawat Jalan  
Flowchart alur pendaftaran rawat jalan sangat dibutuhkan untuk dasar pembuatan bagan alur pendaftaran rawat jalan pasien BPJS yang mendaftar di rawat jalan, tujuannya agar pasien baru atau pun lama tahu langkah-langkah pendaftaran rawat jalan saat sedang berobat.
- b. Kotak Kepuasan Pasien  
Kotak kepuasan pasien ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan

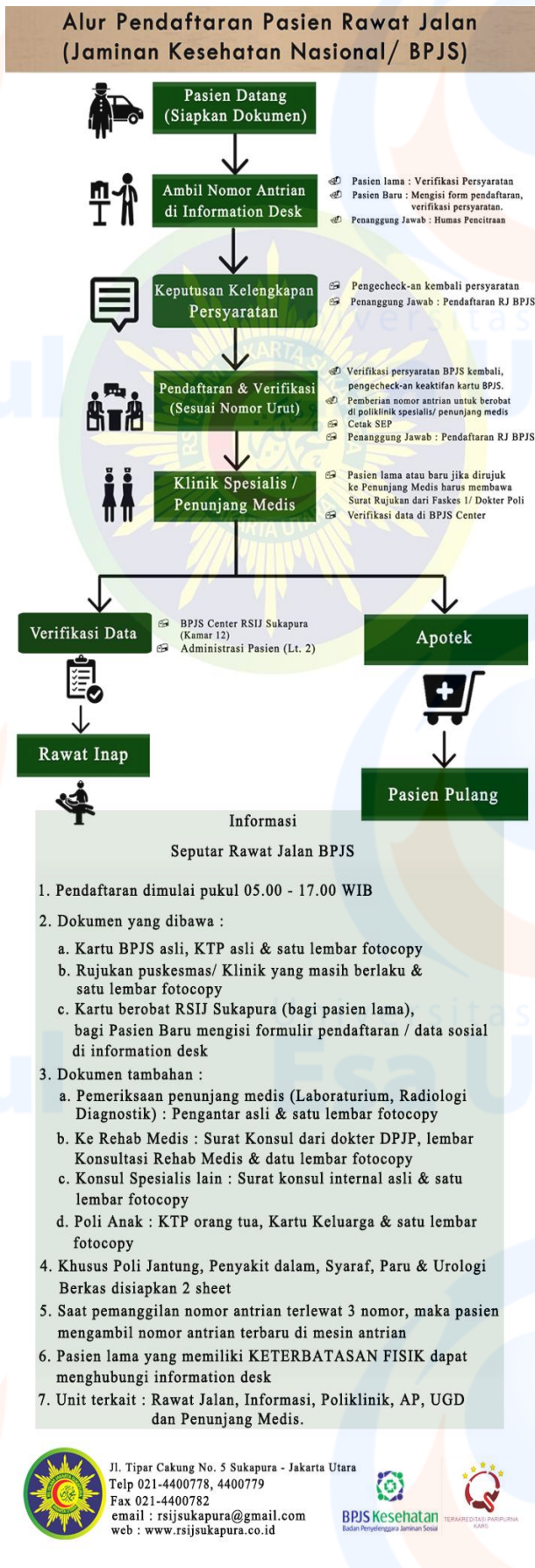
pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit, serta menjadi masukan terhadap tenaga kesehatan yang melayani pasien.

#### c. Kuisioner

Kuisioner ini digunakan untuk mengetahui tingkat pengetahuan dan pemahaman pasien dalam melaksanakan alur kerja pendaftaran rawat jalan pasien BPJS yang diterapkan, sehingga petugas dapat mengetahui bagan yang perlu di perjelas atau di kurangi.

Hasil dari alat bantu tersebut dapat membantu kepala unit rekam medis atau petugas rekam medis bisa mengetahui tingkat keefektifitasnya alur pendaftaran rawat jalan umum yang digunakan untuk pasien BPJS.

Di unit rekam medis RSIJ Sukapura belum tercantum alur kerja sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS. Oleh karena itu, peneliti mengajukan gambaran alur kerja sistem pendaftaran rawat jalan khusus pasien BPJS yang sudah di verifikasi oleh kepala unit rekam medis agar bisa diterapkan di pendaftaran rawat jalan pasien BPJS, seperti berikut:



Adapun penjelasan dari setiap langkah yang ada di alur kerja sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS, sebagai berikut:

- Pasien datang membawa berkas pendaftaran beserta persyaratan yang harus dipenuhi pasien BPJS.
- Untuk pasien lama, mengambil nomor antrian di information desk dan berkas persyaratan akan di cek kelengkapannya oleh petugas, yang bertugas di information desk adalah Humas Pencitraan.
- Untuk pasien baru, harus mengisi formulir pendaftaran pasien baru/ data sosial di information desk dan di cek kembali kelengkapan berkas persyaratannya oleh petugas information desk.
- Jika persyaratan pasien tidak lengkap, seperti tidak membawa surat rujukan/ DPJP yang kadaluarsa, tidak memfotocopy KTP, Kartu BPJS maka pasien akan tetap diperbolehkan mendaftar rawat jalan BPJS namun diberi waktu selama 1 x 24 jam untuk kembali melengkapi persyaratannya dan petugas akan mencatat di buku register khusus data identitas pasien tersebut, tetapi jika terulang lagi tidak dibolehkan untuk melakukan pendaftaran.
- Pasien akan dipanggil sesuai nomor antrian dan akan dilakukan pendaftaran rawat jalan pasien di pendaftaran rawat jalan BPJS lalu di cek kembali kelengkapan berkas persyaratan dan keaktifan dari kartu BPJS pasien.
- Setelah itu pasien diberi satu lembar SEP (Surat Eligibilitas Peserta), dua slip pendaftaran rawat jalan yang akan diberikan kepada dokter yang mengobati dan bagian farmasi serta nomor antrian untuk menunggu di poliklinik/ penunjang medis yang dituju.
- Pasien melakukan pengobatan di poliklinik yang dituju/ penunjang medis. Jika pasien baru ataupun pasien lama dirujuk ke penunjang medis maka harus ada surat rujukan dari dokter faskes pertama atau dokter penanggung jawab di poliklinik dan harus melakukan verifikasi data ulang ke BPJS Center RSIJ Sukapura (Kamar 12 RSIJ Sukapura).
- Setelah melakukan pengobatan, jika pasien dirujuk untuk dirawat inap maka harus melakukan verifikasi data ulang ke BPJS Center (Kamar 12 RSIJ Sukapura) dan Administrasi Pasien (Lantai 2 RSIJ Sukapura).
- Adapun unit yang terkait dalam pelaksanaan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS adalah rawat jalan, informasi,

Gambar 2  
Alur Pendaftaran Rawat Jalan BPJS

poliklinik, BPJS Center, AP (Administrasi Pasien), UGD, dan Penunjang Medis.

10. Dibagian bawah alur kerja pendaftaran rawat jalan pasien BPJS terdapat penjelasan mengenai persyaratan yang dibawa pasien saat mendaftar rawat jalan sebagai pasien BPJS.

### **Efektivitas Alur Kerja Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pada Implementasi Pasien BPJS Dalam Unsur "Action" Dari Siklus Deming**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan kepala unit rekam medis di RSIJ Sukapura, alur kerja (*workflow*) yang digunakan di sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di RSIJ Sukapura mengacu dengan alur kerja (*workflow*) sistem pendaftaran rawat jalan pasien umum tunai dan sudah berjalan dari 5 tahun terakhir, namun masih banyak pasien yang belum tahu alur kerja sistem pendaftarannya sehingga membuat lama waktu pendaftaran lebih banyak dan kurang efektif.

Bagian Humas RSIJ Sukapura sudah melakukan sosialisasi terkait tata cara dan alur kerja (*workflow*) sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS dengan membuat *ex-banner* yang di taruh di sekitaran tempat pendaftaran pasien, guna untuk pasien tahu bagaimana alur kerja sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS yang benar.

Bagian marketing manajemen sudah membuat kuisioner yang dibagikan kepada pasien supaya mengetahui tingkat pengetahuan dan kephahaman pasien tentang alur rawat jalan pasien BPJS, namun masih kurang efektif pelaksanaannya dan tata cara penghitungannya.

Oleh karena itu peneliti membuat gambaran alur kerja khusus pasien BPJS dan sudah diterapkan di pendaftaran rawat jalan pasien BPJS.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kepala unit rekam medis RSIJ Sukapura pelaksanaan penerapan alur kerja sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS yang dibuat oleh peneliti dan dibantu dari beberapa unit terkait sudah baik, dan mudah di pahami oleh pasien yang ingin berobat jalan menggunakan BPJS. Dilihat dari efektivitas alur kerja yaitu aspek tujuan atau kondisi ideal, dimana dijelaskan jika suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil, jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai, serta aspek tugas atau fungsi, yaitu lembaga dikatakan

efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya, begitu juga suatu program pembelajaran akan efektif jika tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan baik; (Muasaroh (2010 - 13) dalam jurnal Erwand E. & Dien N., 2010 - 3).

Sehingga Unit Rekam Medis perlu mempertahankan dan meningkatkan lagi mengenai alur kerja sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil observasi (pengamatan) dan penelitian yang dilakukan pada bulan Juni s/d Agustus 2017, penulis mengemukakan 5 (lima) kesimpulan :

1. SPO yang digunakan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di RSIJ Sukapura masih mengacu dengan SPO rawat jalan pasien umum tunai.
2. Alur kerja (*workflow*) sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di RSIJ Sukapura masih mengacu dengan alur kerja (*workflow*) sistem pendaftaran rawat jalan pasien umum tunai.
3. Berdasarkan hasil identifikasi efektivitas alur kerja (*workflow*) sistem pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS dengan menggunakan Siklus Deming (*Plan, Do, Check, Act*) didapatkan persetujuan pembuatan alur kerja (*workflow*) sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS, dengan penjelasan rincian sebagai berikut:
  - a. *Plan* : Didapatkannya informasi terkait masalah dalam alur kerja (*workflow*) sistem pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS di RSIJ Sukapura.
  - b. *Do* : Didapatkannya informasi berupa langkah-langkah yang diterapkan dalam membuat alur kerja (*workflow*) pendaftaran rawat jalan khusus pasien BPJS di RSIJ Sukapura.
  - c. *Check* : Didapatkannya informasi tentang apa saja yang dibutuhkan dalam pelaksanaan dari alur kerja (*workflow*) system pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di RSIJ Sukapura yang telah dibuat dan di ajukan oleh peneliti.



- d. Act : Di dapatkan informasi terkait keefektivitasan dari alur kerja (*workflow*) sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS yang telah di terapkan.
4. Masalah utama yang menyebabkan ketidakefektivitasan alur kerja (*workflow*) sistem pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS adalah sering terjadinya *miscommunication* antar unit yang terkait ataupun petugas yang bekerja.
5. Dampak yang ditimbulkan dari masalah tersebut adalah beban petugas semakin berat dan tidak efektifnya alur kerja (*workflow*) sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS.

### **Daftar Pustaka**

- Depkes RI. (2007). *Peraturan Menteri Kesehatan No. 512/Menkes/Per/2007 Tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran*. Jakarta : Dirjen Pelayanan Medik.
- Edna K. Huffman. (1994). *Health Information Management Tenth Edition*. Illinois: *Physicians' Record Company*.
- Kementerian Pedidikan Nasional. (2010). *Laporan Kajian Manajemen Pemantauan Alur Kerja Untuk e-Layanan*.
- Siagian P. Sondang. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun. 2009. *Tentang Rumah Sakit*.