

**TINJAUAN PROSEDUR PENERIMAAN ASURANSI  
KESEHATAN PASIEN RAWAT JALAN  
GUNA MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN DI RUMAH SAKIT  
HERMINA ARCAMANIK**

**<sup>1</sup>Dwi Novayani, <sup>2</sup>Annisa Ulfah**

<sup>1,2</sup> Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

<sup>1,2</sup> Politeknik Piksi Ganesha, Jl. Jend. Gatot Soebroto No. 301 Bandung.

E-mail: <sup>1</sup>dnovayani0@gmail.com, <sup>2</sup>annisa.ulfah@piksi.ac.id

***ABSTRACT***

*The outpatient registration place (TPPRJ) is the first entry point in the reception and registration of patients because every patient who will seek treatment at the hospital must first register. This study aims to determine the review of the procedure for receiving outpatient health insurance in order to improve the quality of service at the Hermina Arcamanik Hospital. The research method used is a qualitative method. The data collection technique used is by means of library research, field observations and interviews. From the observations, several problems were found, including (1) registration officers who were not medical record graduates (2) problems with the internet network (3) hospital staff entered incorrectly in the diagnosis. The author provides suggestions from these problems, namely (1) Hospitals increase internet capacity (2) plan plans related to training related officers (3) officers must work according to their job descriptions.*

**Keywords:** *Service Quality, TPPRJ, Medical Record Unit*

**ABSTRAK**

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) merupakan pintu masuk pertama dalam penerimaan dan pendaftaran pasien karena dimana setiap pasien yang akan berobat di rumah sakit harus terlebih dahulu mendaftar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tinjauan prosedur penerimaan asuransi kesehatan pasien rawat jalan guna meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Hermina Arcamanik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara studi pustaka, observasi lapangan dan wawancara. Dari hasil observasi ditemukan beberapa masalah diantaranya (1) petugas pendaftaran bukan lulusan rekam medis (2) masalah pada jaringan internet (3) petugas rumah sakit keliru memasukan diagnose. Penulis memberikan saran dari permasalahan tersebut yaitu (1) Rumah Sakit tingkatkan kapasitas internet (2) rencanakan perencanaan terkait pelatihan terhadap petugas terkait (3) petugas harus bekerja sesuai dengan uraian tugasnya.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, TPPRJ, Unit Kerja Rekam Medis

## **PENDAHULUAN**

Kondisi pandemi membuat kebutuhan berasuransi menjadi semakin relevan. Risiko terkena penyakit menular dan risiko kematian yang mengancam, membuat Asuransi menjadi satu ikhtiar penting untuk menjaga kesehatan badan dan finansial juga ketenangan pikiran selain social distancing.

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

Pesatnya perkembangan saat ini mempengaruhi berbagai bidang termasuk salah satunya bidang Rumah Sakit yang membutuhkan kecepatan, ketepatan dan keakuratan data sehingga aktivitas dalam pelayanan menjadi lebih mudah dan cepat. Terutama di transaksi pendaftaran rawat jalan baik untuk pasien umum (asuransi) maupun BPJS.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan Risa Fitria Ripriyanti (2021) yang berjudul analisis prosedur penerimaan pasien pawat jalan guna menunjang efektivitas pelayanan di rumah sakit X menunjukkan bahwa ketidaklengkapan informasi pasien kepada atau pengantar pasien kepada petugas

untuk diinputkan datanya di sistem pendaftaran, terjadi Error sistem pendaftaran karena koneksi jaringan internet pada saat petugas akan menginputkan data pasien.

Berdasarkan observasi penulis memberikan paparan beberapa penelitian menurut penulis ternyata masih banyak terdapat proses pelaksanaan pendaftaran rawat jalan baik untuk pasien umum ataupun BPJS di Rumah Sakit belum berjalan secara optimal dan pasien masih banyak yang belum mengerti alur pendaftaran rawat jalan dan ada beberapa petugas pendaftaran yang bukan lulusan rekam medis sehingga kadang kesulitan membantu perekam medis dalam pengelolaan. Oleh sebab itu, Untuk menunjang aktifitas dan mobilitas pelayanan di rumah sakit khususnya alur prosedur penerimaan pasien rawat jalan di pendaftaran dipandang perlu memenuhi kebutuhan pasien akan ketepatan, kecepatan, dan keakuratan data yang dibutuhkan khususnya yang menjadi pasien umum rawat jalan sebagai penerima pelayanan prioritas yang berhak mendapatkan fasilitas yang memang diperuntukkan bagi mereka dikalangan kelas menengah maupun atas.

Dari latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Tinjauan Prosedur Penerimaan Asuransi Kesehatan Pasien Rawat Jalan Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Hermina Arcamanik”.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Menurut Undang - Undang Nomor 44 Tahun 2009 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial, ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu

meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi - tingginya. Berdasarkan PERMENKES No. 4 Tahun 2018 pasal 1 tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 24 Tahun 2022 Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

Menurut Undang-undang No.40 Tahun 2014 asuransi merupakan perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan atau tanggung jawab hukum.

Menurut Dirjen Yanmed (2006:22) pendaftaran adalah tata cara penerimaan pasien yang akan berobat ke poliklinik ataupun yang akan dirawat merupakan sebagian dari sistem prosedur pelayanan Rumah Sakit.

Menurut Arianto (2018:83) kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan sedangkan Menurut Fandy Tjiptono (2017: 180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan adalah

perbedaan antara harapan pelanggan akan suatu pelayanan dengan persepsi mereka akan pelayanan yang mereka terima. Saat harapan pelanggan lebih rendah dari persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh, maka hal tersebut menjadi kejutan yang menyenangkan bagi pelanggan. Pada saat harapan pelanggan sesuai dengan persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka pelanggan akan merasa puas. Namun, pada saat harapan pelanggan lebih besar dari pada persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka pelanggan tidak puas terhadap pelayanan.

## **METODE**

### **Metode Penelitian**

#### **1. Pengamatan / Observasi**

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik jika dibandingkan dengan teknik yang lain. Untuk itu penulis melakukan pengamatan atau observasi langsung di bagian-bagian terkait seperti pada pendaftaran dengan proses prosedur penerimaan pasien rawat jalan di RS Hermina.

#### **2. Studi Kepustakaan**

Menurut Sugiyono (2017:291) Studi kepustakaan merupakan langkah penting dimana seorang peneliti menetapkan topik penelitian yang selanjutnya melakukan kajian teoritis dan referensi terkait dengan penelitian yang dilakukan.

Dilakukan dengan menelaah sumber-sumber pustaka terkait proses prosedur penerimaan pasien rawat jalan penggunaan askes di Rs Hermina.

#### **3. Wawancara**

Wawancara adalah suatu metode yang dipergunakan untuk mengumpulkan data, dimana peneliti mendapatkan keterangan atau informasi secara lisan dari seseorang sasaran penelitian, jadi data yang diperoleh langsung dari seseorang sasaran penelitian melalui suatu

pertemuan atau percakapan (Notoatmodjo,2018:139). Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada beberapa petugas pendaftaran bagian Eksekutif serta pasien yang berada di RS Hermina Arcamanik Bandung

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Tinjauan Prosedur

Selama Praktek Kerja Lapangan di Rumah Sakit Hermina Arcamanik penulis melakukan beberapa pengumpulan data yaitu studi pustaka, observasi dan wawancara. Dengan sasarannya adalah pendaftaran di bagian Eksekutif pengguna asuransi. Berikut ini merupakan hasil yang di peroleh penulis selama PKL.

Salah satu pelayanan penting di Rumah Sakit Hermina Arcamanik Bidang pelayanan yaitu sebagai salah satu fungsi dari unit yang berada di Rumah Sakit Hermina Arcamanik yang bertugas untuk memelihara hubungan dengan pelanggan baik internal maupun eksternal, yang mempunyai tugas dan fungsi :

1. Meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap Pelayanan Rumah Sakit.
2. Menjaga kualitas hubungan dengan pelanggan.
3. Menjaga citra rumah sakit sebagai Rumah Sakit Yang Unggul dan Terpercaya

Menurut keputusan Direktur Rumah Sakit Hermina Arcamanik No. 408KEP-DIR/RSHARC/VII/2019 Berikut ini merupakan tata cara prosedur yang digunakan di Rumah Sakit Hermina khususnya pada bagian pendaftaran di gedung Anggrek :

#### A. Prosedur Penerimaan Pasien Rawat Jalan Eksekutif dan Prioritas (VVIP)

Penerimaan pasien rawat jalan eksekutif dan prioritas (VVIP) di Rumah Sakit Hermina adalah seluruh pasien yang melakukan konsultasi kesehatan rawat jalan di poliklinik eksekutif Rumah Sakit

Hermina (RS Hermina) dengan menggunakan sistem pembayaran : Pribadi / Out OF Pocket (OOP), Jaminan Admedika, Asuransi Kesehatan lain, Perusahaan dan Inhealth.

Penerimaan pasien rawat jalan eksekutif dan prioritas (VVIP) di RS Hermina dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Hinai atau Visual Basic (VB).

Pasien prioritas (VVIP) di RS Hermina yaitu pasien dari perusahaan / asuransi yang memiliki tingkat jabatan / level Direksi, Kepala Departemen dan perusahaan / asuransi yang mendapat tanda pasien prioritas.

#### B. Pasien Eksekutif

1. Staf Front Office & Pelayanan Pengaduan
  - a. Menerima pasien dan tanyakan apakah sudah mendaftar sebelumnya melalui Call Center / Aplikasi Mobile / Telepon RS / Website.
  - b. Pasien belum mendaftar :
    - 1) Tanyakan dokter yang dituju, nama lengkap pasien, nomor rekam medis / tanggal lahir pasien dan nama penanggung jawab pasien.
    - 2) Input pendaftaran ke dalam menu pendaftaran di VB dan cetak nomor tunggu dokter.
  - c. Pasien sudah mendaftar dan menggunakan biaya pribadi / OOP serta mendapatkan informasi melalui WhatsApp (WA) blast, arahkan pasien ke Nurse Station (NS) untuk melakukan timbang dan tensi.
  - d. Pasien sudah mendaftar dan menggunakan jaminan asuransi/perusahaan :
    - 1) Cek masa berlaku kartu dan benefitnya

- 2) Gesek kartu asuransi di mesin Electronic Data Capture (EDC) atau website dan lakukan konfirmasi ke pihak penjamin bila diperlukan dengan menghubungi Call Center dari masing-masing Asuransi.
- 3) Buat formulir klaim untuk penagihan ke pihak penjamin, kemudian cetak nomor antrian dokter.
- 4) Arahkan pasien ke NS untuk melakukan timbang dan tensi
2. Perawat di NS mengarahkan pasien ke ruang tunggu untuk diperiksa oleh dokter.
3. Perawat Asisten Dokter mengarahkan pasien ke Instalasi Farmasi untuk mengkonfirmasi resep yang sudah dikirim dokter melalui e-prescription atau ke Instalasi Penunjang Medis untuk melakukan pemeriksaan sesuai dengan indikasi.
4. Petugas Farmasi / Petugas Penunjang Medis mengarahkan pasien ke Bagian Kasir untuk menyelesaikan transaksi.
5. Pasien melakukan proses pembayaran di kasir sesuai prosedur dengan menyerahkan bukti transaksi dari Instalasi Farmasi / Instalasi Penunjang Medis lainnya, struk dokter, formulir klaim dan kartu asuransi.
6. Petugas Kasir
  - a. Menyerahkan kartu asuransi / debit (jika menggunakan jaminan / debit) kepada pasien, setelah proses pembayaran selesai dilakukan.
  - b. Arahkan pasien untuk mengambil obat yang telah selesai diproses di Instalasi Farmasi.

## 2) Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi penulis selama melakukan praktik kerja lapangan (PKL) penulis menemukan beberapa masalah. Pada Sebuah sistem informasi tentu memiliki masalah di dalam pengoperasiannya, tidak hanya pada teknologi terkadang ada saja kekeliruan yang dilakukan terhadap petugas dibagian terkait, permasalahan yang ada pada saat prosedur penerimaan asuransi pada pasien rawat jalan di eksekutif biasanya terjadi sebagai berikut :

- 1) Seringkali beberapa pasien belum mengetahui alur dari pendaftaran
- 2) Masalah pada jaringan internet
- 3) Kurang pahamnya peserta atau pasien terhadap polis atau penggunaan asuransi
- 4) Petugas rumah sakit keliru memasukan kode diagnosa

Berdasarkan hasil observasi penulis selama melakukan kegiatan praktik kerja lapangan (PKL) penulis menemukan beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk rumah sakit.

Adapun upaya yang dilakukan untuk mengatasi pada permasalahan berikut ini:

- 1) Memperbaiki jaringan internet  
Adanya peningkatan koneksi internet akan memudahkan dan menstabilkan dalam pelayanan di rumah sakit, untuk itu diperlukan adanya penambahan wifi agar menjamin mutu dalam pelayanan sehingga aktivitas klinis akan lebih berjalan secara lancar.
- 2) Sosialisasikan kepada para pasien ataupun peserta di rumah sakit tentang bagaimana alur untuk pendaftaran pasien rawat jalan dengan mengadakan acara penyuluhan terkait bagaimana pelayanan yang disediakan di rumah sakit misalnya dengan sebaran pamflet ataupun brosur.
- 3) Pihak rumah sakit memberi pelatihan kepada petugas

pendaftaran yang kurang mengetahui tentang rekam medis supaya dapat peningkatan dalam kualitas pelayanan di rumah sakit.

## KESIMPULAN

Salah satu pelayanan penting di Rumah Sakit Hermina Arcamanik Bidang pelayanan yaitu sebagai salah satu fungsi dari unit yang berada di Rumah Sakit Hermina Arcamanik yang bertugas untuk memelihara hubungan dengan pelanggan baik internal maupun eksternal.

Penerimaan pasien rawat jalan eksekutif dan prioritas (VVIP) di Rumah Sakit Hermina adalah seluruh pasien yang melakukan konsultasi kesehatan rawat jalan di poliklinik eksekutif Rumah Sakit Hermina (RS Hermina) dengan menggunakan sistem pembayaran : Pribadi / Out Of Pocket (OOP), Jaminan Admedika, Asuransi Kesehatan lain, Perusahaan dan Inhealth.

Penerimaan pasien rawat jalan eksekutif dan prioritas (VVIP) di RS Hermina dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Hinai atau Visual Basic (VB). Pasien prioritas (VVIP) di RS Hermina yaitu pasien dari perusahaan / asuransi yang memiliki tingkat jabatan / level Direksi, Kepala Departemen dan perusahaan / asuransi yang mendapat tanda pasien prioritas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hatta, R Gemala. 2012 Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan disarana Pelayanan Kesehatan. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press): Jakarta
- Herlambang, Muwarni. (2012). Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit, Yogyakarta : Gosyen Publishing. Hal 107-114
- Huffman, Edna.1994. Health Information Management. USA: Physicians' Record Company, Berwyn, Illinois.
- Imran, Y. V., & Setiatin, S. (2021). Perancangan Sistem Informasi Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Di Rsud Pasaman Barat. *Explore: Jurnal Sistem Informasi dan Telematika (Telekomunikasi, Multimedia dan Informatika)*, 12(2), 153-165.
- Mathar, Irmawati. (2018) Manajemen Informasi Kesehatan Pengelolaan dokumen Rekam Medis, Yogyakarta: CV Budi Utama. Hal 4
- Menkes RI. (2007). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 377 tentang Standar Profesi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan.
- Menkes RI. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tentang Klarifikasi dan Perizinan Rumah Sakit
- Menkes RI. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis.
- Mulyani, E. S., Agustin, I. W., Herfiyanti, L., & Sufyana, C. M. 2022. Perancangan Sistem Informasi Kelengkapan Berkas Klaim BPJS IGD Menggunakan Visual Studio di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 9(3), 1784-1798.
- Peraturan Menteri kesehatan RI Nomor 340 Tahun 2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit.
- Puspitasari, P., Awanda, D. A., Herfiyanti, L., & Sufyana, C. M. 2021. Perancangan Sistem Informasi Pelaporan Rujukan Pasien Di Puskesmas Cicalengka Dtp. *Explore: Jurnal Sistem Informasi dan Telematika (Telekomunikasi, Multimedia dan Informatika)*, 12(2),

141-152.

- Putri, Y. T. H. (2019). Analisis Kelengkapan Pengisian Berkas Rekam Medis Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Ponorogo.
- Ripriyanti, F.R. (2021). Analisis Prosedur Penerimaan Pasien Rawat Jalan Guna Menunjang Efektivitas Pelayanan *Di RS X. Cerdeka: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(10), 2774-6534
- Ruly & Nurul. (2020). Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan, Indramayu: Adanu Abimata. Hal 1.
- Rustiyanto, Ery. 2009. Etika Profesi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan. Graha Ilmu: Jogjakarta
- Rustiyanto, Ery. 2011. Manajemen Filling Dokumen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. Politeknik Kesehatan Permata Medika Indonesia: Yogyakarta
- Santika, F., Gumanti, N. A., Herfiyanti, L., & Sufyana, C. M. (2021). Outpatient Medical E-Resume in Support INA-CBGs Claims for Covid-19 Patients at Hospital. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, 21(1), 87-98.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : CV, Alfabeta.
- Talib, Thabran. (2022) Implementasi Kebijakan Kesehatan Pelayanan Rekam Medis, Sumatera Barat: CV Azka Pustaka. Hal 68
- Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Jakarta