

TINJAUAN PENDAFTARAN JKN BAYI BARU LAHIR GUNA MENUNJANG KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT HERMINA ARCAMANIK

¹Rijal Indra Kurnia, ²Syaikul Wahab

^{1,2} Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

^{1,2} Politeknik Piksi Ganesha, Jl. Jend. Gatot Soebroto No. 301 Bandung.

E-mail: ¹kurniarizal1945@gmail.com, ²syaikul.wahab@piksi.ac.id

ABSTRACT

Service quality is very important in realizing customer satisfaction, especially when it is related to one's life and death. In an increasingly competitive environment, hospitals must be increasingly aware of the need to provide the best quality of service for their customers. The research methodology used in this research is qualitative. According to Sugiyono (2018: 213) qualitative research methods are research methods based on the philosophy of postpositivism (precisely phenomenology), which are used to research on scientific conditions where the researcher himself is the instrument, data collection techniques and qualitative analysis emphasize more on meaning. Qualitative research methodology aims to analyze and describe phenomena or research objects through social activities, attitudes and perceptions of people individually or in groups. The author takes data based on the number of patient visits who register newborns from March to May 2022 so that the selected data is up to date and can describe the latest conditions for the quality of medical record completeness. Problem solving efforts in newborn jkn registration to improve service quality at hermina arcamanik hospital Following up on the problems experienced by newborn registration officers, the efforts made by the hospital and the officers.

Keywords: Medical Record File, Depreciation, Storage

ABSTRAK

Kualitas pelayanan sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, apalagi hal ini berhubungan dengan hidup mati seseorang. Di dalam lingkungan yang semakin penuh dengan persaingan, rumah sakit mesti semakin sadar tentang perlunya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Menurut Sugiyono (2018:213) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme (tepatnya fenomenologi), yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah di mana peneliti sendiri adalah instrumennya, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekan pada makna. Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok. Penulis mengambil data berdasarkan jumlah kunjungan pasien yang melakukan pendaftaran bayi baru lahir dari Bulan Maret sampai Mei 2022 agar data yang dipilih up to date dan bisa menggambarkan kondisi terakhir kualitas kelengkapan rekam medis. Upaya pemecahan masalah dalam pendaftaran jkn bayi baru lahir guna meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit hermina arcamanik Menindaklanjuti permasalahan yang dialami oleh petugas pendaftaran bayi baru lahir tersebut maka upaya yang dilakukan oleh pihak rumah sakit maupun petugas tersebut.

Kata kunci : Berkas Rekam Medis, Penyusutan, Penyimpanan

PENDAHULUAN

Rumah sakit menurut Undang-undang No.44 Tahun 2009 adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit juga merupakan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan dilakukan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), pemulihan (rehabilitatif) yang dilaksanakan serasi serasi dan terpadu serta berkesinambungan.

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.

Sebagaimana yang dicantumkan dalam PERMENKES No. 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis, bahwa rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis elektronik adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukan bagi penyelenggaraan rekam medis. Dan setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “Pendaftaran adalah Pencatatan nama, alamat dan sebagainya dalam sebuah daftar”. Adapun pendapat lain dari Menurut (DEPDIBUD01)

menyatakan bahwa, “Pendaftaran adalah proses, cara, perbuatan mendaftar yaitu pencatatan nama, alamat dsb dalam daftar”.

Pendaftaran pasien bayi baru lahir (BBL) sebagai peserta JKN adalah proses pendaftaran bayi yang baru lahir melalui proses Caesar atau partus normal dengan penyulit dan belum terdaftar sebagai peserta JKN (khusus untuk peserta mandiri dan pegawai swasta, dengan batas maksimal anak ketiga), sehingga dapat dijamin melalui program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, apalagi hal ini berhubungan dengan hidup mati seseorang. Di dalam lingkungan yang semakin penuh dengan persaingan, rumah sakit mesti semakin sadar tentang perlunya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima. Kepuasan merupakan pernyataan psikologi yang dihasilkan dari terpenuhi atau tidaknya harapan dengan pelayanan yang diterima secara nyata. Industri jasa merupakan sebuah sektor yang berbeda dibanding dengan sektor manufaktur. Salah satu contoh daripada sektor jasa ialah industri pelayanan kesehatan misalnya rumah sakit. Dalam industri perawatan kesehatan, rumah sakit menyediakan jenis-jenis pelayanan yang sama, tetapi mereka tidak menyediakan kualitas pelayanan yang sama. Sedangkan, pelanggan sekarang lebih cerdas untuk memilih alternatif-alternatif yang ditawarkan dan meningkatkan tingkat pelayanan yang telah menaikkan harapan mereka. Dalam industri pelayanan kesehatan, pasien merupakan pelanggan dan ia merupakan bagian yang sangat penting dalam perkembangan industri kesehatan ini.

Rumah Sakit Hermina Arcamanik adalah rumah sakit umum swasta yang berlokasi di Jalan A.H Nasution No.50 Antapani Wetan, Kecamatan Antapani, Kota Bandung, Jawa Barat 40291. Di Unit pendaftaran Rumah Sakit Hermina Arcamanik terdapat 1 orang bagian pendaftaran Bayi Baru Lahir.

Berdasarkan observasi penulis yang dilakukan pada tanggal 14 Maret 2022 sampai 14 Mei 2022 penulis menemukan beberapa masalah diantaranya pada saat pendaftaran untuk bayi baru lahir masih ada NIK pada bayi yang belum aktif ada juga beberapa dari anak seperti PNS/TNI/Polri/Pegawai Swasta akan menjadi tanggungan mandiri yaitu sebagai peserta BPJS Mandiri.

Dari latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “ TINJAUAN PENDAFTARAN JKN BAYI BARU LAHIR GUNA MENUNJANG KUALITAS 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.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2021 bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Menurut Gemala R. Hatta (2013: 73) Rekam Medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada saat sarana pelayanan kesehatan.

Sebagaimana yang dicantumkan dalam PERMENKES No. 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis, bahwa rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis elektronik adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukan bagi penyelenggaraan rekam medis. Dan setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik.

Menurut KMK No. 312 Tahun 2020 Tentang Standar Profesi dan Informasi Kesehatan, “Rekam medis dan Informasi Kesehatan yang disebut RMIK adalah dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan”.

Dari pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa rekam medis adalah fakta yang berkaitan dengan keadaan pasien, riwayat penyakit, dan pengobatan yang sudah lama sampai saat ini yang ditulis oleh profesi kesehatan yang memberikan pelayanan kepada pasien tersebut.

Berdasarkan Panduan Praktis tentang Kepesertaan dan Pelayanan Kesehatan yang Diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, kepesertaan BPJS Kesehatan dibagi menjadi dua kelompok, yaitu Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI).

METODE

Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:80), definisi populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh petugas di Unit Pelayanan Pendaftaran RS Hermina Arcamanik Bandung. Teknik Pengumpulan data yang dilakukan yaitu:

1. Observasi

Melakukan pengamatan atau observasi langsung di bagian-bagian terkait salah satunya bagian pendaftaran dengan proses prosedur penerimaan pasien bayi baru lahir di RS Hermina

2. Wawancara

Wawancara dilakukan terhadap petugas-petugas serta beberapa pasien terkait penerimaan pasien bayi baru lahir di RS Hermina.

3. Studi Kepustakaan

Dilakukan dengan menelaah sumber-sumber pustaka terkait proses prosedur penerimaan pasien bayi baru lahir penggunaan askes di Rs Hermina.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Penyusutan Berkas Rekam Medis

Selama Praktek Kerja Lapangan di Rumah Sakit Hermina Arcamanik penulis melakukan beberapa pengumpulan data yaitu studi pustaka, wawancara, dan observasi. Dengan sasarannya adalah Tinjauan pendaftaran JKN Bayi baru lahir guna menunjang kualitas pelayanan di Rumah Sakit Hermina Arcamanik

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, 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, terpercaya

Bidang Pelayanan Umum berperan untuk dapat menggambarkan keinginan pelanggan terhadap pelayanan yang diharapkan dari Rumah Sakit Hermina Arcamanik dan bekerja sama dengan unit internal untuk mendesign pelayanan yang dapat memenuhi harapan pelanggan tersebut. Pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, peningkatan citra RS Hermina Arcamanik di mata pelanggan, komunitas dan masyarakat pada umumnya Informasi yang dihasilkan pada bagian Pendaftaran yaitu :

1. Identitas Pasien
 2. Identitas Keluarga
 3. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan baru dan lama
 4. Cara pembayaran pelayanan kesehatan
 5. Mengetahui dokter yang bertanggung jawab terhadap pasien rawat jalan
- A. Sarana dan Prasarana

Pendaftaran Rawat Jalan BPJS Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2014 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kementerian Kesehatan Sarana adalah fasilitas yang secara langsung berfungsi sebagai penunjang proses penyelenggaraan tugas dan fungsi di bidang pemerintahan kesehatan. Berikut sarana dan prasarana pelayanan pendaftaran rawat jalan BPJS Rumah Sakit Hermina Arcamanik.

a. Sarana

- Alat Tulis Kantor
Telepon
- Meja - Prin
- Kursi - Lemari
- Komputer - Tong Sampah
- Lan System

b. Prasarana

- Ruangan Kantor - Toilet
- Ruangan Pendaftaran - Ruang Ibadah

Kualitas pelayanan akan sangat berpengaruh pada Rumah Sakit. Setiap pasien akan merasa sangat senang apabila pelayanan yang mereka terima memuaskan. Dengan meningkatkan pelayanan, pasien sehingga bisa mendapatkan pelayanan yang bagus. Cara meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit sebagai berikut :

a. Pelayanan cepat dan tanggap
Sebagian besar pasien ingin dilayani dengan cepat dan tanggap. Pelayanan yang sesuai dengan permintaan pasien dan dilaksanakan dengan cepat akan membuat mereka senang dengan pelayanan tersebut. Untuk antrian yang panjang, ciptakanlah sistem antrian yang rapi juga memiliki efisiensi waktu.

b. Miliki pelayanan customer service
Pasien yang menghubungi klinik Anda melalui telepon harus diprioritaskan karena mereka memiliki kebutuhan yang lebih tinggi terhadap klinik Anda. Namun Anda juga jangan mengesampingkan pasien yang datang langsung ke klinik. Pelayanan customer service diantaranya adalah chat dari social media, SMS, serta panggilan langsung.

c. Menjaga kesopanan

Pasien Anda sangat membutuhkan pelayanan tanggap dari Anda, yang terkadang tidak mereka sadari mereka bersikap tidak terlalu baik kepada Anda. Tanggapilah sikap itu dengan kesopanan Anda. Ingat tujuan Anda adalah untuk membantu mereka, meskipun mereka kurang bersikap sopan terhadap Anda.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan selama masa praktek kerja lapangan terdapat permasalahan yang dialami oleh petugas pendaftaran bayi baru lahir dengan menggunakan JKN sehingga pendaftaran bayi baru lahir tersebut menjadi sedikit memakan waktu, permasalahan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Keluarga pasien yang tidak langsung membayarkan premi awal saat sudah didaftarkan oleh pihak rumah sakit dan terbit virtual account, sehingga status menjadi penangguhan.
- 2) Adanya ketidaksinkronan alamat domisili orang tua bayi dengan status APBD.

Menindaklanjuti permasalahan yang dialami oleh petugas pendaftaran bayi baru lahir tersebut maka upaya yang dilakukan oleh pihak rumah sakit maupun petugas tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Melakukan koordinasi dengan keluarga bayi tersebut untuk melakukan pendaftaran menjadi BPJS.
- 2) Melakukan koordinasi dengan pihak keluarga untuk segera memperbaiki ketidaksamaan alamat domisili.

KESIMPULAN

1. Selama Praktek Kerja Lapangan di Rumah Sakit Hermina Arcamanik, Penulis Menyimpulkan beberapa hal seperti berikut :
2. Pelayanan yang sesuai dengan permintaan pasien dan dilaksanakan dengan cepat akan

- membuat mereka senang dengan pelayanan tersebut.
3. Menjaga kesopanan Pasien Anda sangat membutuhkan pelayanan tanggap dari Anda, yang terkadang tidak mereka sadari mereka bersikap tidak terlalu baik kepada Anda. Tinjauan pendaftaran bayi baru lahir guna menunjang kualitas pelayanan di rumah sakit hermina arcamanik.
 4. Permasalahan pelayanan yang ada pada saat proses penerimaan pasien jkn bayi baru lahir di rumah sakit hermina arcamanik Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan selama masa praktek kerja lapangan terdapat permasalahan yang dialami oleh petugas pendaftaran bayi baru lahir dengan menggunakan JKN sehingga pendaftaran bayi baru lahir tersebut menjadi sedikit memakan waktu, permasalahan tersebut.
 5. Upaya pemecahan masalah dalam pendaftaran jkn bayi baru lahir guna meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit hermina arcamanik Menindaklanjuti permasalahan yang dialami oleh petugas pendaftaran bayi baru lahir tersebut maka upaya yang dilakukan oleh pihak rumah sakit maupun petugas tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, D.W., Wijayanti, R. A., & Permana, G. N. (2020). J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan PENYUSUTAN DOKUMEN REKAM MEDIK INAKTIF DI RS HUSADA UTAMA J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan. 2(1), 57–63.
- Budi, S. C. (2015). Pencitraan (Imaging) Berkas Rekam Medis pada Kegiatan Penyusutan di RSUD Kota Yogyakarta Tahun 2015. *Jurnal Kesehatan*, 3(1).
- Hariyanti, I.N. C. (2018). Analisis Penyebab Tidak Terlaksananya Penyusutan dan Pemusnahan Berkas Rekam Medis di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember. 11(1), 1–7.
- Hasibuan, A. S. (2017). Tinjauan Pelaksanaan Penyusutan Berkas Rekam Medis Inaktif Dirumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (IPI) Medan Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 2(1), 192–199.
- Menkes RI. (2007). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 377 tentang Standar Profesi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan.
- 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.
- Istikomah, N, N., F, E., & E.T, A. (2020). Analisis Prioritas Penyebab Belum Terlaksananya Penyusutan dan Pemusnahan Dokumen Rekam Medis Rawat Inap di RS Mitra Medika Bondowoso. *Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(4), 381–392.
- 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 Perkam 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.
- Simanjuntak, Esraida (2017). Faktor-Faktor Penyebab terjadinya Missfile di Bagian Penyimpanan Berkas Rekam Medis Rumah Sakit Mitra Medika Medan. *Jurnal Ilmiah Perkam dan Informasi Kesehatan Imelda Volume 3*. Akademi Perkam Medik dan Informasi kesehatan Imelda.
- 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
- Trihono. (2005). ARRIMES: Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat. Jakarta : CV. Sagung Seto.
- Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Jakarta