

## **LAPORAN KEGIATAN**

### **PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (PKM) “PENYULUHAN TENTANG ALUR ATAU PROSES PENDAFTARAN BPJS DI RS GUNUNG MARIA TOMOHON”**



**Oleh:**

**Gledys T. Lengkong, SKM.,M.Kes  
Chintami Luciana Watak, S.Kep.,Ns., M.Kes  
Ake Royke Calvin Langingi, S.Kep.,Ns.,M.Kes  
Marcelina Linda Pelealu  
Fabianus Boli Lejap  
Yulitha Rengkung**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN GUNUNG MARIA  
TOMOHON  
2021**

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur kami panjatkan kepada Tuhan Allah, atas rahmatNya sehingga laporan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang berjudul “Penyuluhan Tentang Alur Atau Proses Pendaftaran BPJS di RS Gunung Maria Tomohon” boleh terselesaikan.

Dalam laporan hasil kegiatan PKM ini membahas tentang alur pendaftaran pasien dan pemenuhan kebutuhan administrasi sebelum mendapatkan perawatan di rumah sakit merupakan bagian yang sangat penting dalam proses pelayanan kesehatan. Proses ini berfungsi untuk mendata pasien secara administratif, memastikan data pasien akurat, serta mempersiapkan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh pihak rumah sakit guna memberikan layanan yang tepat dan cepat.

Maka dari itu kami tim PKM mengharapkan masukan-masukan dari pihak yang membaca laporan ini demi kemajuan dan kebaruan hasil kegiatan PKM serupa di masa mendatang.

Kami dari tim PKM mengucapkan terima kasih kepada:

1. Pihak Pimpinan RS Gunung Maria Tomohon yang telah membantu dan memfasilitasi tim PKM mulai dari tahap permohonan pelaksanaan hingga pelaksanaan kegiatan ini.
2. Ketua STIKes Gunung Maria Tomohon yang memberikan kesempatan bagi tim PKM untuk pelaksanaan kegiatan PKM ini.
3. Ketua Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat STIKes Gunung Maria Tomohon yang telah membantu dan menugaskan tim PKM.
4. Seluruh responden yang menjadi peserta kegiatan dan membantu tim sehingga acara berlangsung lancar.
5. Seluruh pihak yang terlibat yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, kami ucapkan terima kasih.

Demikian kata pengantar kami, semoga hasil PKM ini bermanfaat bagi pembaca.

Tomohon, Oktober 2021

Ketua Tim,

**Chintami L. Watak**

## **TIM PELAKSANA**

### **1. JUDUL/TOPIK**

**“PENYULUHAN TENTANG ALUR ATAU PROSES PENDAFTARAN  
BPJS DI RS GUNUNG MARIA TOMOHON”**

### **2. TIM PELAKSANA**

#### **Ketua Tim**

Nama Lengkap : Gledys T. Lengkong, SKM.,M.Kes  
NIDN : 0910048405  
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit

#### **Anggota 1**

Nama Lengkap : Chintami Luciana Watak, S.Kep.,Ns.,M.Kes  
NIDN/NUP : 1612109301  
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit

#### **Anggota 2**

Nama Lengkap : Ake Royke Calvin Langingi, S.Kep.,M.Kes  
NIDN : 0910048405  
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit

#### **Anggota 3**

Nama Lengkap : Marcelina Linda Pelealu  
NIM : 202102013  
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit

#### **Anggota 4**

Nama Lengkap : Fabianus Boli Lejap  
NIM : 202102008  
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit

#### **Anggota 5**

Nama Lengkap : Yulitha Rengkung  
NIM : 202102024  
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit

**3. PELAKSANAAN**

**Sasaran Peserta : Pasien dan Keluarga pasien di RS Gunung Maria Tomohon**  
**Lokasi : RS Gunung Maria Tomohon**

**4. BENTUK KEGIATAN : Penyuluhan Tentang Alur Atau Proses Pendaftaran BPJS di RS Gunung Maria Tomohon.**

**5. BIAYA PELAKSANAAN : Rp. 5.000.000**

**LEMBAR PENGESAHAN**

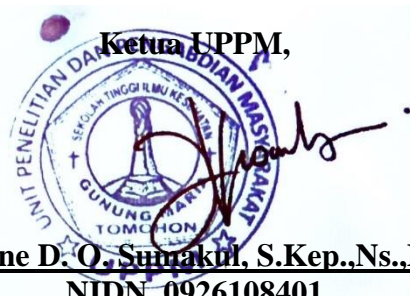
**LAPORAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
“PENYULUHAN TENTANG ALUR ATAU PROSES PENDAFTARAN BPJS  
DI RS GUNUNG MARIA TOMOHON”**

**OLEH:**

**Gledys T. Lengkong, SKM.,M.Kes  
Chintami Luciana Watak, S.Kep.,Ns., M.Kes  
Ake Royke Calvin Langingi, S.Kep.,Ns.,M.Kes  
Marcelina Linda Pelealu  
Fabianus Boli Lejap  
Yulitha Rengkung**

Tomohon, 30 September 2021

Telah Disetujui dan Disahkan Oleh:

**Ketua UPPM,**  
  
**DR. Vione D. O. Sungkul, S.Kep.,Ns.,M.Kep**  
**NIDN. 0926108401**

**Mengetahui**  
**Ketua STIKes**  
  
**Henny Pongantung, Ners.,MSN,DN.Sc**  
**NIDN. 0912106501**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>TIM PELAKSANA .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. PERUMUSAN MASALAH .....	3
C. TUJUAN .....	3
D. MANFAAT KEGIATAN .....	3
<b>BAB II TAHAPAN DAN METODE KEGIATAN .....</b>	<b>5</b>
A. TAHAPAN KEGIATAN .....	5
B. METODE .....	8
C. ALAT KEGIATAN .....	8
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>9</b>
A. HASIL .....	9
B. PEMBAHASAN .....	10
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>13</b>
A. KESIMPULAN .....	13
B. SARAN .....	13
C. UCAPAN TERIMA KASIH.....	13
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>14</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Responden/Peserta Kegiatan PKM.....	9
------------	-------------------------------------	---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peta Lokasi Kegiatan PKM (Mitra) .....	2
--	---



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Satuan Acara Penyuluhan .....	15
Lampiran 2 Materi/Topik Tentang Hipertensi .....	17
Lampiran 3 Leaflet .....	21
Lampiran 4 Proses Kegiatan Penyuluhan .....	22
Lampiran 5 Dokumentasi PKM .....	24

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Pendaftaran BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di rumah sakit adalah salah satu proses penting dalam memastikan pasien yang terdaftar dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dapat menerima pelayanan medis sesuai dengan haknya. BPJS Kesehatan berfungsi untuk memberikan jaminan kesehatan bagi seluruh warga negara Indonesia, dan rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam memberikan layanan medis kepada peserta BPJS. Oleh karena itu, alur atau proses pendaftaran BPJS di rumah sakit sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pasien serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

BPJS Kesehatan bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan kepada seluruh masyarakat Indonesia dengan prinsip gotong royong, di mana peserta membayar iuran yang digunakan untuk menanggung biaya pelayanan kesehatan. Dengan adanya BPJS, masyarakat tidak perlu khawatir dengan biaya pengobatan yang tinggi, karena BPJS menjamin pelayanan medis yang diperlukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Rumah sakit berfungsi sebagai penyedia layanan kesehatan bagi peserta BPJS. Sebagai bagian dari sistem JKN, rumah sakit wajib melayani pasien BPJS yang terdaftar, baik untuk perawatan rawat jalan, rawat inap, atau tindakan medis lainnya yang dibutuhkan oleh peserta. Proses pendaftaran BPJS di rumah sakit, baik untuk pertama kali maupun pengajuan untuk rawat inap, harus sesuai dengan prosedur yang berlaku di rumah sakit dan peraturan BPJS.

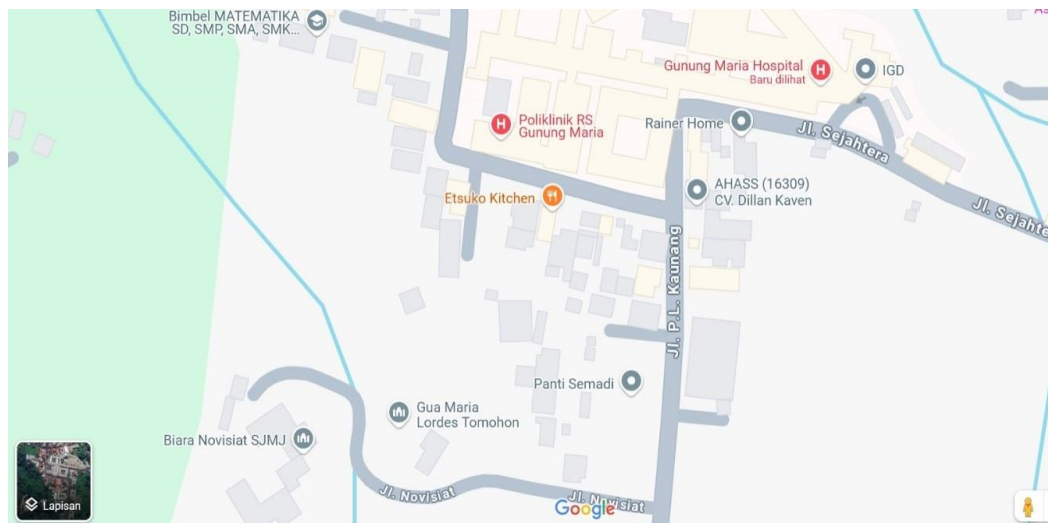
Meskipun BPJS telah menjadi sistem yang mendukung akses layanan kesehatan untuk masyarakat, beberapa tantangan masih sering ditemui dalam proses pendaftaran, seperti proses administrasi yang rumit, verifikasi data peserta yang terkadang bermasalah, keterbatasan fasilitas dan kapasitas rumah sakit juga menjadi kendala, serta penggunaan sistem yang tidak terintegrasi.

Secara umum, proses pendaftaran BPJS di rumah sakit mencakup beberapa langkah yang harus dilalui oleh pasien yang ingin mendapatkan layanan medis menggunakan kartu BPJS mereka. Namun demikian, tantangan dan upaya perbaikan sistem tidak boleh diabaikan. Sosialisasi kepada masyarakat peningkatan infrastruktur sistem informasi, pelatihan staf rumah sakit, pengelolaan waktu dan ruang.

Proses pendaftaran BPJS di rumah sakit adalah bagian integral dari sistem jaminan kesehatan di Indonesia. Efisiensi dan kelancaran alur pendaftaran sangat penting untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien BPJS. Dengan adanya perbaikan dalam proses administrasi, infrastruktur sistem, serta dukungan penuh dari pihak rumah sakit, diharapkan layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat dapat lebih baik dan lebih terjangkau.

Adapun tujuan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini yakni untuk memberikan penyuluhan tentang pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien sebelum mendapatkan perawatan di RS Gunung Maria Tomohon.

### **Peta Gambaran Umum dan Analisis Situasi Lokasi**



**Gambar 1. 1 Peta Lokasi Kegiatan PKM (Mitra)**

Analisis situasi berdasarkan keterangan gambar peta lokasi pada gambar 1.1, terlihat bahwa lokasi mitra terletak di Kota Tomohon. Mitra ini mengalami peningkatan jumlah kunjungan pasien baik rawat jalan maupun inap. Rumah Sakit

yang melayani pasien BPJS maupun asuransi kesehatan lainnya yang membuat kunjungan pasien membludak. Dibutuhkan penyuluhan tentang alur pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien BPJS agar tidak terjadi kesalahpahaman dan memperlancar proses administrasi.

## **B. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, berikut adalah rumusan masalah yang akan dibahas dalam penyuluhan tentang pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien sebelum mendapatkan perawatan di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon: Bagaimana prosedur pendaftaran BPJS di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon?

## **C. TUJUAN**

### **1. Tujuan Umum**

Memberikan pasien pengetahuan tentang alur atau proses pendaftaran BPJS di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Memberikan pengetahuan pada pasien tentang alur atau proses pendaftaran di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.
- b. Memberikan pengetahuan pada pasien tentang proses pendaftaran di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.

## **D. MANFAAT KEGIATAN**

Adapun manfaat yang diharapkan dari kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini adalah:

### **1. Bagi Institusi**

Kegiatan PKM ini juga dapat membantu meningkatkan pelayanan kesehatan pada pasien demi menciptakan kepuasan.

2. Bagi Pasien

Memberikan pasien pengetahuan tentang alur atau proses pendaftaran di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Salah satu manfaat utama penyuluhan dan penatalaksanaan untuk meningkatkan pengetahuan pada pasien tentang alur atau proses pendaftaran di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.

## **BAB II**

### **METODE KEGIATAN**

#### **A. TAHAPAN KEGIATAN**

Berikut adalah tahapan kegiatan PKM yang akan dilakukan untuk topik penyuluhan tentang alur atau proses pendaftaran BPJS di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon:

##### **Tahap 1: Persiapan Kegiatan**

###### **1. Penyusunan Rencana Kegiatan**

Membuat rencana kerja yang mencakup jadwal kegiatan, alur penyuluhan, dan penugasan tim, menyusun tujuan dan indikator keberhasilan penyuluhan untuk memastikan kegiatan berjalan sesuai harapan.

###### **2. Pembentukan Tim Penyuluhan**

Membentuk tim yang terdiri dari tenaga medis, petugas administrasi, dan anggota PKM untuk melakukan persiapan dan pelaksanaan penyuluhan, menunjuk koordinator kegiatan dan menentukan tugas masing-masing anggota tim.

###### **3. Pengumpulan dan Penyusunan Materi Penyuluhan**

Menyusun materi penyuluhan yang mencakup penjelasan tentang proses pendaftaran pasien, dokumen yang dibutuhkan, dan cara menghindari kesalahan administrasi, membuat alat bantu visual seperti poster, brosur, dan presentasi untuk memperjelas informasi kepada pasien.

###### **4. Koordinasi dengan Rumah Sakit**

Berkoordinasi dengan pihak manajemen RS Gunung Maria Tomohon mengenai waktu dan lokasi pelaksanaan penyuluhan, menyusun jadwal kegiatan agar tidak mengganggu jam operasional rumah sakit.

###### **5. Persiapan Logistik**

Menyiapkan perlengkapan seperti proyektor, laptop, alat peraga (poster dan brosur), serta formulir evaluasi, serta menyiapkan tempat yang nyaman dan mudah diakses pasien, seperti ruang tunggu pendaftaran atau ruang informasi.

## Tahap 2: Pelaksanaan Penyuluhan

### 1. Sosialisasi Prosedur Pendaftaran Pasien

Menyampaikan informasi tentang prosedur pendaftaran pasien yang meliputi pengisian formulir, verifikasi dokumen, dan alur administratif, memberikan penjelasan tentang dokumen yang diperlukan: KTP, kartu asuransi, surat rujukan, bukti pembayaran, dan lainnya.

### 2. Pengenalan Sistem Pendaftaran (Jika Ada)

Jika rumah sakit menggunakan sistem pendaftaran berbasis teknologi, jelaskan cara pasien menggunakan sistem tersebut, seperti pendaftaran online atau melalui aplikasi rumah sakit.

### 3. Penyuluhan tentang Kebutuhan Administrasi Pasien

Menjelaskan dengan rinci kebutuhan administrasi yang harus dipenuhi sebelum menerima perawatan, seperti pentingnya membawa kartu asuransi, surat rujukan, atau dokumen lainnya, serta memberikan contoh langsung pengisian formulir pendaftaran dan cara memverifikasi dokumen administrasi yang benar.

### 4. Sesi Tanya Jawab

Mengadakan sesi tanya jawab di mana pasien atau keluarga pasien dapat mengajukan pertanyaan terkait proses pendaftaran dan administrasi, memberikan solusi atau penjelasan terkait kendala yang sering terjadi dalam proses pendaftaran.

### 5. Distribusi Materi Edukasi

Membagikan brosur dan materi informatif kepada pasien yang sedang menunggu di ruang pendaftaran, memberikan penjelasan singkat tentang materi yang ada di brosur kepada pasien dan pengunjung rumah sakit.

### 6. Demonstrasi Langsung

Tim akan melakukan demonstrasi langsung tentang cara mengisi formulir pendaftaran, cara memeriksa dokumen dengan benar, dan prosedur pembayaran yang berlaku di rumah sakit.

### Tahap 3: Evaluasi dan Umpan Balik

#### 1. Pengisian Kuesioner Evaluasi

Setelah penyuluhan, pasien atau keluarga pasien diminta untuk mengisi kuesioner yang berisi pertanyaan terkait pemahaman mereka tentang proses pendaftaran dan administrasi yang telah dijelaskan, kuesioner juga mencakup umpan balik mengenai materi penyuluhan dan efektivitas metode yang digunakan.

#### 2. Diskusi Kelompok

Mengadakan diskusi kelompok kecil dengan beberapa pasien dan petugas administrasi untuk mendiskusikan apakah materi yang disampaikan sudah dimengerti dengan baik, menerima masukan dan saran dari peserta mengenai hal-hal yang perlu diperbaiki atau ditambahkan dalam penyuluhan.

#### 3. Pengamatan Langsung

Tim penyuluhan akan mengamati langsung di loket pendaftaran untuk melihat apakah ada perubahan dalam proses pendaftaran setelah penyuluhan dilakukan, apakah ada pengurangan kesalahan administrasi atau peningkatan pemahaman pasien.

#### 4. Analisis Hasil Evaluasi

Menganalisis hasil kuesioner dan diskusi kelompok untuk mengetahui sejauh mana penyuluhan meningkatkan pemahaman pasien tentang proses pendaftaran dan administrasi, setelah itu menyusun laporan evaluasi yang berisi analisis tentang keberhasilan kegiatan penyuluhan dan rekomendasi perbaikan jika diperlukan.

### Tahap 4: Tindak Lanjut

#### 1. Penyusunan Laporan Akhir

Menyusun laporan akhir yang berisi hasil kegiatan penyuluhan, analisis dari hasil evaluasi, serta rekomendasi untuk peningkatan pelayanan administrasi rumah sakit, laporan akan diserahkan kepada pihak manajemen rumah sakit untuk dipertimbangkan dalam perbaikan sistem administrasi di masa depan.



## 2. Tindak Lanjut untuk Perbaikan Prosedur

Jika ditemukan kendala atau kekurangan dalam proses pendaftaran yang diidentifikasi selama penyuluhan, rekomendasi tindak lanjut akan disampaikan kepada pihak rumah sakit untuk memperbaiki prosedur pendaftaran atau administrasi pasien.

## 3. Penyuluhan Berkelanjutan

Menyusun rencana untuk penyuluhan berkelanjutan yang dapat dilakukan secara rutin untuk pasien yang baru datang atau bagi keluarga pasien yang memerlukan informasi lebih lanjut mengenai prosedur administrasi.

# **B. METODE**

Metode yang digunakan dalam PKM ini adalah metode observasi dan wawancara langsung dengan petugas pendaftaran di rumah sakit. Selain itu, data juga dikumpulkan melalui studi dokumentasi dari rumah sakit terkait prosedur dan persyaratan administrasi pasien. Berikut adalah langkah-langkah metodologi yang dilakukan:

1. Observasi: Mengamati proses pendaftaran pasien di beberapa rumah sakit yang terpilih, termasuk interaksi antara petugas pendaftaran dan pasien.
2. Wawancara: Melakukan wawancara dengan petugas administrasi rumah sakit untuk memahami langkah-langkah pendaftaran dan dokumen yang dibutuhkan.
3. Studi Dokumentasi: Menganalisis berbagai dokumen yang digunakan selama proses pendaftaran pasien, termasuk formulir pendaftaran, identitas pasien, dan dokumen asuransi kesehatan.

# **C. ALAT KEGIATAN**

1. Leaflet
2. LCD
3. Alat pengeras suara
4. Lain-lain

### **BAB III**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. HASIL**

Kegiatan PKM ini telah dilaksanakan pada tanggal 30 September 2021 di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon dengan melibatkan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Gunung Maria Tomohon. Peserta yang mengikuti kegiatan ini berjumlah 31 orang, 3 orang dosen serta 3 mahasiswa. Diketahui bahwa pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berjalan dengan lancar. Kegiatan diawali dengan sambutan singkat dari Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Gunung Maria Tomohon yang diwakilkan oleh dosen dan dilanjutkan dengan kegiatan penyuluhan.

Berikut hasil yang diperoleh dari kegiatan PKM yang dilakukan di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon pada tanggal 30 September 2021.

Tabel 3. 1 Karakteristik Responden/Peserta Kegiatan PKM

Umur Peserta	Frekuensi	Persentase (%)
65-75 Tahun	12	38,8
76-85 Tahun	9	29
> 85 Tahun	10	32,2
Pendidikan	31	100
Tamat SD	15	48,8
Tidak tamat SMP	10	32,2
Tamat SMA	6	19
Total	31	100

Dari tabel di atas terlihat bahwa untuk karakteristik responden untuk kategori umur terlihat bahwa kategori umur 65-75 tahun merupakan responden terbanyak yaitu 12 orang (38,8%). Sementara responden dengan kategori umur 76-85 tahun yang paling sedikit yaitu sebanyak 9 orang (29%) dari total responden.

Demikian juga dengan karakteristik pendidikan responden, yang terbanyak peserta yang tamat SD sebanyak 15 responden (48,8%), tidak tamat SMP, yakni terbanyak kedua sebanyak 10 orang (32,2%). Sementara responden yang

pendidikannya tamat SMA terbanyak ketiga dengan jumlah 6 responden (19%) dari total responden.

Hasil kegiatan PKM ini menunjukkan bahwa terdapat peningkatan pengetahuan pasien dan keluarga tentang alur atau proses pendaftaran BPJS di RS Gunung Maria Tomohon. Hasil kegiatan ini juga menunjukkan terjadi peningkatan informasi dan pengetahuan bagi pasien dan keluarga. Di samping itu juga peserta menyatakan bahwa sudah cukup memahami tentang alur atau proses pendaftaran BPJS.

## **B. PEMBAHASAN**

Hasil dari kegiatan PKM ini menunjukkan bahwa terdapat peningkatan pengetahuan pasien dan keluarga tentang alur atau proses pendaftaran BPJS di RS Gunung Maria Tomohon. Hasil kegiatan ini juga menunjukkan terjadi peningkatan informasi dan pengetahuan bagi pasien dan keluarga. Di samping itu juga peserta menyatakan bahwa sudah cukup memahami tentang proses pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien.

Pendaftaran BPJS di rumah sakit (RS) adalah suatu proses yang melibatkan beberapa tahapan administratif untuk memastikan peserta BPJS Kesehatan memperoleh layanan medis yang tepat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Proses ini dilakukan di rumah sakit yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, dan bisa dilakukan baik untuk peserta yang memiliki status peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) maupun untuk peserta yang baru pertama kali mendaftar.

Berikut adalah alur umum pendaftaran BPJS di rumah sakit berdasarkan prosedur yang berlaku yakni pendaftaran melalui BPJS Kesehatan, dokumentasi yang dibutuhkan, pendaftaran di rumah sakit. Teori administrasi publik menjelaskan bagaimana proses administrasi dapat diatur dengan baik dalam organisasi publik, seperti rumah sakit dan BPJS Kesehatan. Dalam hal ini, teori administrasi publik menekankan pada efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan.

Proses pendaftaran BPJS di rumah sakit haruslah terorganisir dengan baik untuk memastikan pelayanan kesehatan yang optimal dan tepat waktu. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pendaftaran dan verifikasi data juga merupakan bagian dari teori ini, yang meningkatkan efisiensi sistem. Teori sistem menjelaskan bahwa rumah sakit dan BPJS Kesehatan merupakan bagian dari sistem yang lebih besar, yaitu sistem kesehatan nasional. Dalam sistem ini, setiap bagian atau elemen (misalnya rumah sakit, BPJS, pasien) saling berinteraksi dan mempengaruhi satu sama lain.

Proses pendaftaran BPJS di rumah sakit dapat dianggap sebagai bagian dari sistem yang lebih besar, di mana informasi pasien yang masuk ke rumah sakit akan diproses oleh sistem BPJS untuk menentukan jenis layanan yang akan diberikan. Efisiensi dalam setiap tahap sangat bergantung pada koordinasi antara bagian yang berbeda dalam sistem ini. Teori ini berfokus pada bagaimana rumah sakit dapat memberikan layanan kesehatan yang berkualitas kepada pasien dengan memperhatikan manajemen operasional dan pelayanan pasien. Dalam konteks pendaftaran BPJS, rumah sakit harus memiliki prosedur yang jelas dan standar operasional prosedur (SOP) yang memadai untuk menangani peserta BPJS agar prosesnya dapat berjalan lancar.

Manajemen rumah sakit harus dapat mengelola sumber daya yang ada (petugas pendaftaran, fasilitas, sistem teknologi informasi) dengan baik untuk memberikan pengalaman yang efisien dan tidak bertele-tele bagi pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS. Teori ini berfokus pada distribusi layanan kesehatan yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat. BPJS Kesehatan sebagai salah satu program pemerintah bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat, termasuk mereka yang kurang mampu. Dalam konteks ini, proses pendaftaran BPJS di rumah sakit menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa setiap orang mendapatkan akses yang setara terhadap layanan kesehatan yang berkualitas.

Pendaftaran BPJS di rumah sakit merupakan langkah penting dalam memastikan peserta BPJS memperoleh layanan kesehatan sesuai dengan hak

mereka. Proses ini melibatkan berbagai teori, baik dari segi administrasi publik, sistem, manajerial, maupun kesehatan masyarakat. Penyempurnaan alur pendaftaran akan meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan bagi peserta BPJS, serta mendukung tercapainya tujuan Jaminan Kesehatan Nasional secara optimal.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Kesimpulan dalam kegiatan pengabdian ini yakni terjadi peningkatan pengetahuan dan pemahaman pasien tentang Alur Atau Proses Pendaftaran BPJS. Para pasien dan keluarga tampak antusias dalam mengikuti kegiatan ini dari awal hingga akhir.

#### **B. SARAN**

Sebagai saran untuk Institusi Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon, agar lebih giat melaksanakan penyuluhan bagi pasien tentang Alur Atau Proses Pendaftaran BPJS. Pelaksanaan PKM ini dijadikan sebagai salah satu kebijakan kesehatan Pihak Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon untuk meningkatkan pelayanan kesehatan demi peningkatan kepuasan pasien.

#### **C. UCAPAN TERIMA KASIH**

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan anugerahnya sehingga Proses Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih kami kepada Pimpinan dan seluruh Sivitas Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Gunung Maria Tomohon, atas dukungan dan bantuannya dalam pelaksanaan kegiatan PKM ini. Kemudian juga kepada seluruh pasien yang sudah membantu menyelesaikan kegiatan PKM ini, serta pihak Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.

## DAFTAR PUSTAKA

- Mahendra, I. W. (2017). Sistem Jaminan Kesehatan Nasional: Proses dan Kebijakan BPJS Kesehatan. Jakarta: Penerbit Media Karya.
- Pratama, F., & Sari, R. (2019). Proses Pendaftaran BPJS Kesehatan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Peserta. Jurnal Administrasi Publik, 5(2), 89-96.
- BPJS Kesehatan. (2023). Proses Pendaftaran Peserta BPJS Kesehatan. Diakses dari [<https://www.bpjs-kesehatan.go.id>](<https://www.bpjs-kesehatan.go.id>)
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). \*Cara Daftar BPJS Kesehatan Online\*. Diakses dari [<https://www.kemkes.go.id>](<https://www.kemkes.go.id>)
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). (2021). \*Laporan Tahunan BPJS Kesehatan 2020: Proses Pendaftaran dan Perkembangan Sistem Jaminan Kesehatan Nasional\*. Jakarta: BPJS Kesehatan.

## **LAMPIRAN**

### **Lampiran 1 Satuan Acara Penyuluhan**

#### **PENYULUHAN TENTANG ALUR ATAU PROSES PENDAFTARAN BPJS DI RS.**

Pokok Bahasan : Penyuluhan Tentang Alur/Proses Pendaftaran BPJS di RS

Sub Pokok Bahasan :

1. Pengertian Alur atau Proses Pendaftaran BPJS di Rumah Sakit
2. Tujuan Program BPJS Kesehatan
3. Peran Rumah Sakit dalam Pendaftaran BPJS
4. Tantangan dalam Pendaftaran BPJS di Rumah Sakit
5. Proses Pendaftaran BPJS di Rumah Sakit

Hari / Tanggal : Kamis, Tanggal 30 September 2021

Tempat : RS Gunung Maria Tomohon

Waktu : 09.00-10.00 Wita

Sasaran : Pasien dan keluarga Peserta BPJS

Pembawa Materi : Dosen Prodi ARS (Tim PKM) STIKes Gunung Maria Tomohon.

#### **A. TUJUAN**

##### **1. Tujuan**

##### **i. Tujuan Umum**

Memberikan penyuluhan tentang alur atau proses pendaftaran BPJS di RS. Setelah dilakukan penyuluhan, diharapkan pasien mampu mengetahui tentang pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien sebelum mendapatkan perawatan serta manfaat bagi pasien.



ii Tujuan Khusus

- a. Memberikan pengetahuan kepada pasien tentang alur atau proses pendaftaran BPJS. Hal ini untuk kelancaran proses pelayanan kesehatan.
- b. Memberikan informasi yang akurat dan tepat, diharapkan pasien dapat memahami tentang alur atau proses pendaftaran BPJS.

**B. ALAT BANTU**

1. Leaflet
2. LCD
3. Alat pengeras suara
4. Lain-lain

## **Lampiran 2 Materi/Topik Tentang Pendaftaran dan Administrasi Pasien**

### **A. Alur atau Proses Pendaftaran BPJS di Rumah Sakit**

Pendaftaran BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di rumah sakit adalah salah satu proses penting dalam memastikan pasien yang terdaftar dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dapat menerima pelayanan medis sesuai dengan haknya. BPJS Kesehatan berfungsi untuk memberikan jaminan kesehatan bagi seluruh warga negara Indonesia, dan rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam memberikan layanan medis kepada peserta BPJS. Oleh karena itu, alur atau proses pendaftaran BPJS di rumah sakit sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pasien serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

### **B. Tujuan Program BPJS Kesehatan**

BPJS Kesehatan bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan kepada seluruh masyarakat Indonesia dengan prinsip gotong royong, di mana peserta membayar iuran yang digunakan untuk menanggung biaya pelayanan kesehatan. Dengan adanya BPJS, masyarakat tidak perlu khawatir dengan biaya pengobatan yang tinggi, karena BPJS menjamin pelayanan medis yang diperlukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **C. Peran Rumah Sakit dalam Pendaftaran BPJS**

Rumah sakit berfungsi sebagai penyedia layanan kesehatan bagi peserta BPJS. Sebagai bagian dari sistem JKN, rumah sakit wajib melayani pasien BPJS yang terdaftar, baik untuk perawatan rawat jalan, rawat inap, atau tindakan medis lainnya yang dibutuhkan oleh peserta. Proses pendaftaran BPJS di rumah sakit, baik untuk pertama kali maupun pengajuan untuk rawat inap, harus sesuai dengan prosedur yang berlaku di rumah sakit dan peraturan BPJS.

#### D. Tantangan dalam Pendaftaran BPJS di Rumah Sakit

Meskipun BPJS telah menjadi sistem yang mendukung akses layanan kesehatan untuk masyarakat, beberapa tantangan masih sering ditemui dalam proses pendaftaran, seperti:

Proses administrasi yang rumit: Beberapa rumah sakit mungkin memiliki alur pendaftaran yang memakan waktu, khususnya jika data peserta tidak lengkap atau ada kesalahan dalam pencatatan.

Verifikasi data peserta: Terkadang, terdapat masalah terkait status kepesertaan BPJS, apakah aktif atau tidak, sehingga menghambat proses pendaftaran di rumah sakit.

Keterbatasan fasilitas dan kapasitas rumah sakit: Rumah sakit dengan banyak pasien dapat mengalami kendala dalam mengelola pendaftaran BPJS secara efisien.

Penggunaan sistem yang tidak terintegrasi: Sistem informasi yang tidak terhubung secara langsung dengan BPJS Kesehatan dapat menyebabkan kesalahan data atau keterlambatan dalam verifikasi.

#### E. Proses Pendaftaran BPJS di Rumah Sakit

Secara umum, proses pendaftaran BPJS di rumah sakit mencakup beberapa langkah yang harus dilalui oleh pasien yang ingin mendapatkan layanan medis menggunakan kartu BPJS mereka. Berikut adalah alur dasar pendaftaran BPJS di rumah sakit:

Langkah 1: Verifikasi Kepesertaan BPJS: Pasien yang datang ke rumah sakit dengan menggunakan BPJS harus memastikan bahwa mereka terdaftar dan status kepesertaan aktif. Rumah sakit akan memverifikasi status kepesertaan melalui sistem BPJS untuk memastikan bahwa pasien berhak mendapatkan pelayanan medis.

Langkah 2: Pendaftaran di Loker Pendaftaran BPJS: Setelah verifikasi kepesertaan selesai, pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran rumah

sakit dengan membawa dokumen yang diperlukan, seperti kartu BPJS, KTP, dan dokumen medis lainnya (jika diperlukan).

Langkah 3: Pemeriksaan Dokumen: Petugas pendaftaran akan memeriksa kelengkapan dokumen dan memastikan data pasien sesuai dengan yang tercatat di BPJS. Jika data sesuai, proses pendaftaran dapat dilanjutkan.

Langkah 4: Pengisian Formulir dan Pencatatan Data: Pasien akan diminta mengisi formulir pendaftaran untuk keperluan administrasi rumah sakit dan BPJS. Data pasien, seperti alamat, riwayat kesehatan, dan jenis perawatan yang dibutuhkan, akan dicatat dalam sistem rumah sakit.

Langkah 5: Pengambilan Nomor Antrian: Setelah proses pendaftaran selesai, pasien akan diberikan nomor antrian untuk pemeriksaan medis, sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan (rawat jalan atau rawat inap).

Langkah 6: Proses Layanan Medis: Pasien akan menjalani proses pemeriksaan atau perawatan sesuai dengan kebutuhan medisnya. Selama pelayanan, rumah sakit akan berkoordinasi dengan BPJS Kesehatan terkait biaya dan prosedur yang dibutuhkan.

Langkah 7: Penyelesaian Administrasi: Setelah pelayanan selesai, rumah sakit akan menyelesaikan administrasi dan pengajuan klaim ke BPJS untuk biaya yang timbul akibat pelayanan medis yang diberikan kepada pasien.

Proses pendaftaran BPJS di rumah sakit adalah bagian integral dari sistem jaminan kesehatan di Indonesia. Efisiensi dan kelancaran alur pendaftaran sangat penting untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien BPJS. Dengan adanya perbaikan dalam proses administrasi, infrastruktur sistem, serta dukungan penuh dari pihak rumah sakit, diharapkan layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat dapat lebih baik dan lebih terjangkau.

## ALUR ATAU PROSES PENDAFTARAN BPJS



Oleh:

Gledys T. Lengkong

Chintami Luciana Watak

Ake Royke Calvin Langingi

Marcelina Linda Pelealu

Fabianus Boli Lejap

Yulitha Rengkung

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
GUNUNG MARIA TOMOHON  
2021**

## Apa itu pendaftaran BPJS?

### *Pendaftaran pasien*

**BPJS** adalah langkah pertama yang harus dilalui oleh setiap pasien sebelum mendapatkan pelayanan medis di rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya. Proses pendaftaran

**bertujuan** untuk mengumpulkan data penting pasien dan memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan medis pasien.

### Langkah-langkah dalam Proses Pendaftaran:

1. **Pendataan Awal**
2. **Verifikasi Identitas**
3. **Pemilihan Jenis Layanan**
4. **Pengisian Data Medis**
5. **Penyampaian Dokumen Penting**
6. **Pembayaran Awal atau Uang Muka**

## 7. Penerimaan Nomor Antrian atau Ruang Perawatan

### Kebutuhan Administrasi Pasien:

Adalah serangkaian proses pengumpulan dan pengelolaan data pasien yang penting untuk kelancaran pelayanan medis dan pengelolaan rumah sakit. Beberapa kebutuhan administrasi yang harus dipenuhi oleh pasien selama proses pendaftaran antara lain:

- a. **Dokumen Identitas:** Kartu KTP, KK.
- b. **Kartu Asuransi Kesehatan:** Kartu BPJS, Kartu Asuransi Swasta.
- c. **Surat Rujukan (Untuk Pasien Rawat Jalan):** Fasilitas Kesehatan Primer.
- d. **Dokumen Pendukung Lainnya:** Bukti Pembayaran, Dokumen Medis.
- e. **Formulir Pendaftaran:** Formulir Pendaftaran Pasien, Formulir Persetujuan Tindakan Medis.

## **Peran Penting Administrasi Pasien dalam Layanan Kesehatan**

### **Mengurangi Kesalahan Medis:**

Administrasi yang tepat dan lengkap sangat penting untuk menghindari kesalahan dalam pemberian perawatan medis. Misalnya, dengan adanya riwayat medis yang tercatat dengan baik, dokter dapat mengetahui kondisi pasien sebelumnya dan memberikan perawatan yang lebih tepat.

### **Menjamin Keamanan Pasien:**

Data administrasi pasien seperti alergi, riwayat penyakit, atau obat-obatan yang sedang dikonsumsi akan membantu tenaga medis dalam merencanakan pengobatan yang aman dan sesuai dengan kondisi pasien.

**Mempermudah Proses Klaim Asuransi:** Kepatuhan dalam memenuhi kebutuhan administrasi pasien, seperti mengisi formulir dengan benar dan membawa kartu asuransi yang sah, akan memperlancar proses klaim biaya pengobatan kepada pihak asuransi.

### **Meningkatkan Kepuasan Pasien:**

Proses pendaftaran yang cepat, efisien, dan tanpa kendala akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Ketepatan dalam memproses administrasi juga membantu mengurangi waktu tunggu pasien.



#### Lampiran 4 Proses Kegiatan Penyuluhan

No	Kegiatan Penyuluh	Kegiatan Audiens/Sasaran	Waktu
1	<b>Pembukaan</b> a. Moderator memberi salam b. Moderator memperkenalkan anggota penyuluhan c. Moderator memperkenalkan pemberi materi d. Moderator menjelaskan tentang topik penyuluhan e. Menjelaskan dan membuat kontrak waktu, bahasa, tujuan dan tata tertib penyuluhan	1. Menjawab salam 2. Mendengarkan dan memperhatikan 3. Mendengarkan dan memperhatikan 4. Mendengarkan dan memperhatikan 5. Mengemukakan pendapat	5 menit
2	<b>Pelaksanaan</b> a. Mengkaji pengetahuan audiens mengenai pengertian Pengertian Alur atau Proses Pendaftaran BPJS b. Memberi reinforcement (+) c. Menjelaskan tentang pengertian Tujuan Program BPJS Kesehatan. d. Mengkaji pengetahuan audiens tentang Peran Rumah Sakit dalam Pendaftaran BPJS. e. Memberi reinforcement (+) f. Menjelaskan tentang Tantangan dalam Pendaftaran BPJS di Rumah Sakit. g. Mengkaji pengetahuan audiens tentang Proses Pendaftaran BPJS di Rumah Sakit. h. Memberi <i>reinforcement</i> (+) i. Memberi <i>reinforcement</i> (+) j. Mengkaji pengetahuan audiens tentang Proses Pendaftaran BPJS di Rumah Sakit k. Memberi <i>reinforcement</i> (+) l. Mengulang kembali yang telah dijelaskan	1. Mengemukakan pendapat 2. Mendengarkan dan memperhatikan 3. Mengemukakan pendapat 4. Mendengarkan dan memperhatikan 5. Mengemukakan pendapat 6. Mengemukakan pendapat 7. Mendengarkan dan memperhatikan	40 menit

	<b>Penutup</b> a. Memberi kesempatan audiens untuk bertanya b. Menjawab pertanyaan c. Meminta audiens mengulang beberapa informasi yang telah diberikan d. Memberi reinforcement (+) e. Bersama peserta menyimpulkan materi f. Menutup dengan salam	1. Mengajukan pertanyaan 2. Mendengarkan dan memperhatikan 3. Mengemukakan pendapat. 4. Mendengarkan 5. Menjawab salam	15 menit
--	---	--	----------

## F. EVALUASI

1. Persiapan : Penyuluhan Tentang Alur Atau Proses Pendaftaran BPJS di RS.
2. Proses : Penyuluhan berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan dan dihadiri oleh sekitar 31 pasien belum termasuk dosen dan mahasiswa
3. Hasil :
  - a. Sasaran : Pasien dan keluarga
  - b. Penyampaian Materi : Ceramah, tanya jawab
  - c. Penerimaan Materi : Materi mampu diterima oleh peserta dengan baik
  - d. Validasi hasil penjelasan : Peserta dapat menjelaskan kembali materi yang diberikan.
  - e. *Reinforcement* Peserta: memberikan *reinforcement*



## Lampiran 5 Dokumentasi PKM

