

LAPORAN KEGIATAN

PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (PKM) “PEMBERIAN EDUKASI TENTANG JENIS-JENIS ASURANSI JAMINAN KESEHATAN PADA PASIEN DI LOKET PENDAFTARAN RS GMT”



Oleh:

**dr. Frankly Oktavian Palendeng, MARS
Ake Royke Calvin Langingi, S.Kep.,Ns.,M.Kes
Chintami Luciana Watak, S.Kep.,Ns., M.Kes
Ni Luh Agatha Tandjung
Vieri Winokan
Alicia A. Mantik**

**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 “Pemberian Edukasi Tentang Jenis-Jenis Asuransi Jaminan Kesehatan Pada Pasien di Loker Pendaftaran RS GMT” boleh terselesaikan.

Dalam laporan hasil kegiatan PKM ini membahas tentang jenis-jenis asuransi jaminan kesehatan pada pasien 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,

Frankly Oktavian Palendeng

TIM PELAKSANA

1. JUDUL/TOPIK

“PEMBERIAN EDUKASI TENTANG JENIS-JENIS ASURANSI JAMINAN KESEHATAN PADA PASIEN DI LOKET PENDAFTARAN RS GMT”

2. TIM PELAKSANA

Ketua Tim

Nama Lengkap : dr. Frankly Oktavian Palendeng, MARS
NIDN : 8941260022
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit

Anggota 1

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

Anggota 2

Nama Lengkap : Chintami Luciana Watak, S.Kep.,Ns., M.Kes
NIDN : 1606099601
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit

Anggota 3

Nama Lengkap : Ni Luh Agatha Tandjung
NIM : 202102006
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit

Anggota 4

Nama Lengkap : Vieri Winokan
NIM : 202102023
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit

Anggota 5

Nama Lengkap : Alicia A. Mantik
NIM : 202102002
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 : Pemberian Edukasi Tentang Jenis-Jenis Asuransi Jaminan Kesehatan Pada Pasien di Loker Pendaftaran RS GMT .

5. BIAYA PELAKSANAAN : Rp. 5.000.000

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT “PEMBERIAN EDUKASI TENTANG JENIS-JENIS ASURANSI JAMINAN KESEHATAN PADA PASIEN DI LOKET PENDAFTARAN RS GMT”

OLEH:

dr. Frankly Oktavian Palendeng, MARS
Ake Royke Calvin Langingi, S.Kep.,Ns.,M.Kes
Chintami Luciana Watak, S.Kep.,Ns., M.Kes
Ni Luh Agatha Tandjung
Vieri Winokan
Alicia A. Mantik

Tomohon, 11 Oktober 2021

Telah Disetujui dan Disahkan Oleh:

Ketua UPPM,



DR. Vione D. O. Sumakul, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN. 0926108401

Mengetahui
Ketua STIKes



Henny Pongantung, Ners.,MSN,DN.Sc
NIDN. 0912106501

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
TIM PELAKSANA.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. PERUMUSAN MASALAH	3
C. TUJUAN	3
D. MANFAAT KEGIATAN	4
BAB II TAHAPAN DAN METODE KEGIATAN	5
A. TAHAPAN KEGIATAN	5
B. METODE	8
C. ALAT KEGIATAN	8
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	9
A. HASIL	9
B. PEMBAHASAN	10
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	13
A. KESIMPULAN.....	13
B. SARAN	13
C. UCAPAN TERIMA KASIH.....	13
DAFTAR PUSTAKA	14
LAMPIRAN.....	14

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	23
Lampiran 5 Dokumentasi PKM	25

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan yang optimal tidak hanya bergantung pada kualitas medis yang diberikan, tetapi juga pada kelancaran administrasi yang mendukungnya. Salah satu bagian penting dari administrasi rumah sakit adalah proses pendaftaran pasien sebelum mereka menerima perawatan. Proses ini tidak hanya sekadar mencatat identitas pasien, tetapi juga melibatkan verifikasi dokumen-dokumen yang diperlukan, seperti kartu identitas, kartu asuransi kesehatan, dan surat rujukan (jika ada). Administrasi yang efisien dan akurat berperan penting dalam memastikan pasien menerima perawatan yang sesuai dan tepat waktu.

Proses pendaftaran pasien merupakan langkah pertama dalam seluruh tahapan pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit. Selain untuk mendata pasien, pendaftaran juga memiliki tujuan untuk memastikan bahwa data yang tercatat akurat dan mudah diakses oleh petugas medis maupun administratif. Oleh karena itu, sistem pendaftaran yang baik sangat penting untuk menghindari kesalahan dalam pemberian pelayanan serta meminimalkan keterlambatan dalam penanganan medis.

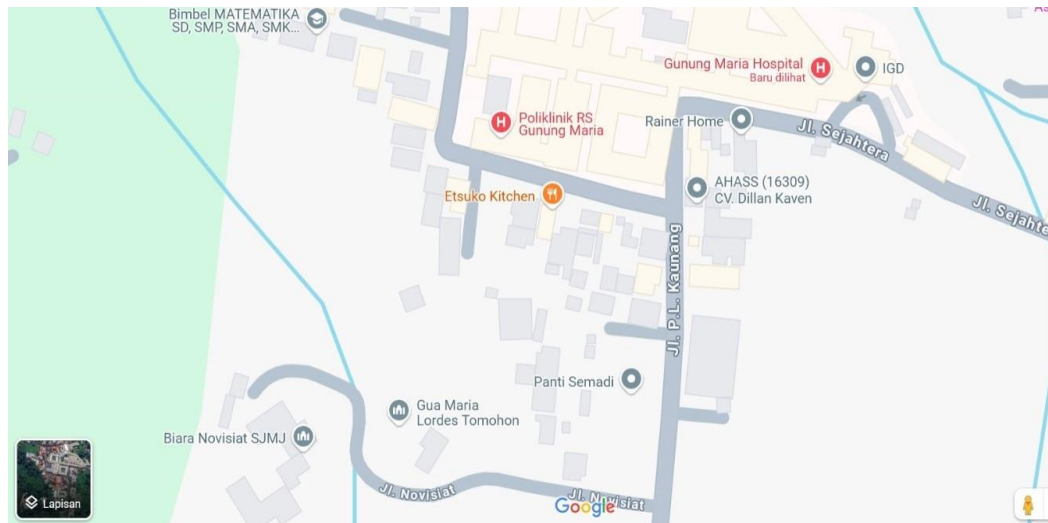
Namun, meskipun pendaftaran merupakan bagian yang vital, tidak jarang ditemukan sejumlah kendala yang terjadi selama proses ini. Di berbagai rumah sakit, khususnya yang memiliki jumlah pasien yang sangat banyak, proses pendaftaran seringkali memakan waktu yang cukup lama, yang dapat mengganggu kenyamanan pasien. Selain itu, tidak sedikit pasien yang datang tanpa membawa dokumen-dokumen yang diperlukan, seperti kartu asuransi atau surat rujukan, yang menyebabkan penundaan dalam proses pendaftaran. Ketidakesuaian dan kekurangan administrasi yang kurang tertata dengan baik juga dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan medis yang diberikan.

Lebih jauh lagi, dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, kini banyak rumah sakit yang beralih ke sistem pendaftaran berbasis elektronik. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kecepatan, efisiensi, dan akurasi dalam mendata pasien. Namun, tidak semua rumah sakit telah sepenuhnya mengimplementasikan sistem ini, terutama di wilayah dengan fasilitas kesehatan yang terbatas. Oleh karena itu, perbaikan dalam proses administrasi pendaftaran pasien perlu dilakukan agar dapat mengikuti perkembangan teknologi dan menjamin kelancaran pelayanan di rumah sakit.

Dengan latar belakang tersebut, PKM ini berfokus pada analisis terhadap proses pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien yang berlaku di rumah sakit. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang dapat memperbaiki prosedur pendaftaran, meningkatkan efisiensi, serta memastikan kualitas pelayanan pasien yang lebih baik di rumah sakit.

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 pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien sebelum mendapatkan perawatan 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 pasien sebelum mendapatkan perawatan di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon?

C. TUJUAN

1. Tujuan Umum

Memberikan pasien pengetahuan tentang pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien sebelum mendapatkan perawatan di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.

2. Tujuan Khusus

- a. Memberikan pengetahuan pada pasien tentang pendaftaran di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.
- b. Memberikan pengetahuan pada pasien tentang kebutuhan administrasi pasien sebelum mendapatkan perawatan 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 pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien sebelum mendapatkan perawatan di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Salah satu manfaat utama penyuluhan dan penatalaksanaan untuk meningkatkan pengetahuan pada pasien tentang pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien sebelum mendapatkan perawatan 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 jenis-jenis asuransi jaminan kesehatan 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 jenis-jenis asuransi jaminan kesehatan, 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 jenis-jenis asuransi jaminan kesehatan meliputi 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 jenis-jenis asuransi jaminan kesehatan, 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 jenis-jenis asuransi jaminan kesehatan 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 jenis-jenis asuransi jaminan kesehatan, 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 11 Oktober 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 11 Oktober 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 jenis-jenis asuransi jaminan kesehatan 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 jenis-jenis asuransi jaminan kesehatan.

B. PEMBAHASAN

Hasil dari kegiatan PKM ini menunjukkan bahwa terdapat peningkatan pengetahuan pasien dan keluarga tentang jenis-jenis asuransi jaminan kesehatan pasien 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 jenis-jenis asuransi jaminan Kesehatan.

Asuransi jaminan kesehatan adalah instrumen yang sangat penting dalam menjaga akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas. Terdapat berbagai jenis asuransi kesehatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan perlindungan kesehatan bagi individu maupun masyarakat secara umum.

Menurut berbagai penelitian dalam jurnal *Journal of Health Economics* dan *International Journal of Health Policy and Management*, asuransi kesehatan pemerintah merupakan bentuk asuransi yang dikelola oleh negara untuk memberikan perlindungan kesehatan kepada seluruh warganya. Program ini berfungsi untuk mengurangi kesenjangan akses terhadap layanan kesehatan dan memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat bisa mendapatkan layanan medis yang layak.

BPJS Kesehatan (Indonesia): Penelitian oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dan jurnal *Public Health and Social Policy* menyebutkan

bahwa BPJS Kesehatan berperan penting dalam menurunkan angka pengeluaran rumah tangga untuk biaya kesehatan dan mengurangi ketimpangan akses layanan kesehatan.

Medicare (USA), Sebuah penelitian yang diterbitkan di Health Affairs menunjukkan bahwa program Medicare di Amerika Serikat memberikan jaminan kesehatan bagi lansia dan penyandang disabilitas, mencakup berbagai layanan medis dengan subsidi dari pemerintah.

Dalam buku Health Economics oleh Folland, Goodman, and Stano (2017), dijelaskan bahwa asuransi kesehatan pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan mengurangi hambatan finansial terhadap perawatan medis yang diperlukan.

Asuransi kesehatan swasta adalah jenis asuransi yang diselenggarakan oleh perusahaan asuransi swasta dengan menawarkan produk yang bisa dipilih sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Jenis ini cenderung memberikan lebih banyak pilihan layanan dan rumah sakit dibandingkan asuransi kesehatan pemerintah. Kelebihan asuransi ini yakni menyediakan pilihan layanan kesehatan yang lebih luas, serta sering kali mencakup layanan medis premium seperti rawat inap di rumah sakit swasta, pemeriksaan kesehatan, dan perawatan khusus.

Dalam jurnal International Journal of Health Economics and Management, ditemukan bahwa asuransi kesehatan swasta lebih populer di kalangan masyarakat kelas menengah ke atas karena manfaat yang ditawarkan lebih fleksibel dan mencakup perawatan kesehatan tingkat tinggi.

Dalam buku Health Insurance and Public Policy oleh Normand and Stanciole (2017), dijelaskan bahwa asuransi kesehatan swasta memberikan fleksibilitas lebih tinggi bagi individu untuk memilih jenis layanan medis yang diinginkan, namun sering kali dengan biaya premi yang lebih tinggi.

Asuransi kesehatan dengan model fee-for-service adalah jenis asuransi yang membayar biaya perawatan medis berdasarkan tarif tertentu setelah perawatan dilakukan. Dalam sistem ini, pemegang polis dapat memilih dokter

atau fasilitas kesehatan, dan perusahaan asuransi akan mengganti sebagian atau seluruh biaya yang dikeluarkan.

Studi dalam jurnal Health Affairs menunjukkan bahwa meskipun asuransi berbasis fee-for-service menawarkan kebebasan lebih besar kepada pemegang polis, namun sering kali meningkatkan pengeluaran medis secara keseluruhan dan memotivasi penyedia layanan untuk memberikan perawatan berlebihan yang tidak selalu dibutuhkan.

HMO adalah jenis asuransi kesehatan yang memiliki sistem pengelolaan layanan, di mana peserta asuransi harus memilih penyedia layanan kesehatan dalam jaringan yang telah disetujui oleh HMO. Biasanya, pemegang polis harus mendapatkan rujukan dari dokter umum sebelum dapat mengakses layanan spesialis.

Berdasarkan literatur dan jurnal penelitian yang ada, jenis-jenis asuransi jaminan kesehatan dapat digolongkan dalam beberapa kategori utama, masing-masing dengan kelebihan dan kekurangannya. Pilihan jenis asuransi sangat dipengaruhi oleh faktor individu, jenis layanan yang dibutuhkan, dan situasi ekonomi. Studi-studi terkait juga menunjukkan bahwa keberagaman produk asuransi kesehatan menawarkan berbagai alternatif bagi masyarakat untuk memilih perlindungan yang paling sesuai dengan kebutuhan kesehatan mereka.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Kesimpulan dalam kegiatan pengabdian ini yakni terjadi peningkatan pengetahuan dan pemahaman pasien tentang jenis-jenis asuransi jaminan kesehatan. 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 jenis-jenis asuransi jaminan kesehatan. 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 menyukseskan kegiatan PKM ini, serta pihak Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.

DAFTAR PUSTAKA

1. Bowen, T. P. (2014). Health Care Finance. Pearson Education.
2. Buchbinder, S. B. (2016). Introduction to Health Care Management. Jones & Bartlett Learning.
3. Folland, S., Goodman, A. C., & Stano, M. (2017). Health Economics. Pearson Education.
4. Folland, S., Goodman, A. C., & Stano, M. (2017). The Economics of Health and Health Care. Pearson.
5. McClellan, M. (2005). The Theory and Practice of Managed Care. Health Administration Press.
6. Normand, C., & Stanciole, A. (2017). Health Insurance and Public Policy: An International Perspective. Springer.
7. Papanicolas, I., Woskie, L. R., & Jha, A. K. (2018). Health Systems Performance in the United States and the World: The Economics of Health Care. Journal of Health Economics, 58, 167-184
8. Reich, M. R. (2002). The Politics of Health Reform in Developing Countries: Three Puzzles*. Health Affairs, 21(5), 31-40.
9. Public Health and Social Policy (2017). Indonesia's BPJS Kesehatan: Successes and Challenges. Public Health, 10(2), 78-88.

10. Wang, H., & Zhang, X. (2019). Health Insurance in China: A Case Study of the National Basic Medical Insurance Program. *International Journal of Health Policy and Management*, 8(3), 179-186.
11. *Journal of Critical Illness Insurance* (2020). Emerging Trends in Critical Illness Insurance: A Global Perspective. 34(1), 45-58.
12. *Journal of Insurance and Risk Management* (2016). Trends in Outpatient Health Insurance: Moving Toward Cost-Effective Care. 24(4), 212-223.
13. *Health Affairs* (2015). Comparing Medicare, Medicaid, and Private Health Insurance in the United States: A Health Economics Approach. 34(8), 1197-1206.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Satuan Acara Penyuluhan

PEMBERIAN EDUKASI TENTANG JENIS-JENIS ASURANSI JAMINAN KESEHATAN PADA PASIEN DI LOKET PENDAFTARAN RS GMT.

Pokok Bahasan : Jenis-Jenis Asuransi Jaminan Kesehatan

Sub Pokok Bahasan :

1. Pengertian Asuransi Jaminan Kesehatan
2. Jenis-Jenis Asuransi Jaminan Kesehatan

Hari / Tanggal : Senin, Tanggal 11 Oktober 2021

Tempat : RS Gunung Maria Tomohon

Waktu : 08.00-09.00 Wita

Sasaran : Pasien dan keluarga

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

A. TUJUAN

1. Tujuan

i. Tujuan Umum

Memberikan penyuluhan tentang jenis-jenis asuransi jaminan kesehatan. 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 jenis-jenis asuransi jaminan kesehatan. Hal ini untuk kelancaran proses pelayanan kesehatan.
- b. Memberikan informasi yang akurat dan tepat, diharapkan pasien dapat memahami tentang jenis-jenis asuransi jaminan kesehatan.

B. ALAT BANTU

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

Lampiran 2 Materi/Topik Tentang Jenis-Jenis Asuransi Kesehatan

A. Pengertian Asuransi Jaminan Kesehatan

Asuransi jaminan kesehatan adalah jenis asuransi yang memberikan perlindungan finansial terhadap biaya pengobatan, perawatan medis, atau biaya rumah sakit ketika seseorang membutuhkan layanan kesehatan.

B. Jenis-Jenis Asuransi Jaminan Kesehatan

Ada beberapa jenis asuransi jaminan kesehatan yang ditawarkan di berbagai negara, baik yang bersifat pribadi maupun yang dikelola oleh pemerintah. Berikut adalah beberapa jenis utama asuransi jaminan kesehatan:

1. Asuransi Kesehatan Pemerintah

Asuransi kesehatan yang dikelola oleh pemerintah ini bertujuan untuk menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat secara umum. Di Indonesia, contohnya adalah BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) yang menawarkan program jaminan kesehatan untuk seluruh warga negara Indonesia.

Program BPJS Kesehatan: Merupakan program asuransi sosial yang bersifat wajib bagi seluruh warga negara. BPJS menawarkan dua jenis program:

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN): Merupakan program dasar yang memberikan akses ke layanan kesehatan di rumah sakit pemerintah dan fasilitas kesehatan lainnya dengan biaya yang terjangkau.

Jaminan Kesehatan Khusus: Memberikan perlindungan lebih luas dengan biaya premi yang lebih tinggi, termasuk layanan kesehatan di rumah sakit swasta tertentu.

2. Asuransi Kesehatan Swasta

Asuransi kesehatan swasta adalah produk asuransi yang dikelola oleh perusahaan asuransi swasta. Biasanya, jenis asuransi ini memberikan lebih banyak pilihan layanan dan rumah sakit serta dapat disesuaikan dengan kebutuhan individu atau keluarga. Terdapat beberapa jenis asuransi kesehatan swasta, antara lain:

- Asuransi Kesehatan Individu: Asuransi ini dirancang untuk melindungi individu terhadap biaya kesehatan. Pemegang polis akan membayar premi secara berkala dan memperoleh manfaat berupa biaya pengobatan di rumah sakit, pemeriksaan medis, obat-obatan, dan lain sebagainya.
- Asuransi Kesehatan Keluarga: Ini adalah produk asuransi kesehatan yang memberikan perlindungan untuk seluruh anggota keluarga. Biasanya, premi lebih terjangkau dibandingkan membeli asuransi untuk tiap anggota keluarga secara terpisah.
- Asuransi Kesehatan dengan Manfaat Rawat Inap (Hospitalization Insurance): Jenis asuransi ini fokus pada biaya perawatan di rumah sakit, termasuk biaya rawat inap, bedah, dan pengobatan lainnya.
- Asuransi Kesehatan dengan Manfaat Rawat Jalan (Outpatient Insurance): Memberikan perlindungan untuk biaya perawatan medis yang tidak memerlukan rawat inap, seperti konsultasi dokter, pemeriksaan laboratorium, dan fisioterapi.

3. Asuransi Kesehatan Berdasarkan Pembayaran (Reimbursement)

Jenis asuransi ini memberikan penggantian biaya kepada pemegang polis setelah mereka membayar terlebih dahulu biaya pengobatan. Polis ini memungkinkan pemegang asuransi untuk memilih rumah sakit atau fasilitas kesehatan yang mereka inginkan, dan kemudian mengklaim biaya tersebut kepada perusahaan asuransi untuk mendapatkan penggantian. Pembayaran penuh atau sebagian: Biasanya perusahaan asuransi akan mengembalikan sebagian besar biaya yang dikeluarkan oleh pemegang polis, tergantung pada ketentuan dan tingkat manfaat yang ditawarkan.

4. Asuransi Kesehatan Berdasarkan Pengelolaan Layanan (Health Maintenance Organization - HMO)

Asuransi jenis ini memerlukan peserta untuk memilih dokter atau rumah sakit yang berada dalam jaringan asuransi. Semua layanan kesehatan yang diterima harus melalui fasilitas atau penyedia layanan yang sudah bekerja sama dengan HMO, dan biaya perawatan akan dibayar langsung oleh asuransi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- Keuntungan: Biasanya biaya premi lebih murah karena ada kontrol ketat terhadap biaya pengobatan.
- Keterbatasan: Peserta asuransi tidak bisa memilih rumah sakit atau dokter secara bebas di luar jaringan yang ditentukan.

5. Asuransi Kesehatan dengan Manfaat Komprehensif (Comprehensive Health Insurance)

Jenis asuransi ini mencakup banyak jenis perawatan medis, mulai dari rawat inap, rawat jalan, pemeriksaan kesehatan, hingga pengobatan lanjutan. Asuransi kesehatan komprehensif memberi perlindungan secara menyeluruh, mulai dari perawatan rutin hingga kondisi medis yang lebih serius.

Layanan yang disediakan biasanya meliputi biaya perawatan rumah sakit, biaya pengobatan darurat, pembedahan, terapi rehabilitasi, dan kadang-kadang juga perawatan alternatif atau pencegahan.

6. Asuransi Kesehatan dengan Manfaat Penyakit Kritis (Critical Illness Insurance)

Asuransi ini dirancang untuk memberikan perlindungan jika pemegang polis didiagnosis dengan penyakit kritis tertentu, seperti kanker, serangan jantung, atau stroke. Polis ini memberikan pembayaran lump sum yang dapat digunakan untuk biaya perawatan atau kebutuhan finansial lainnya selama pemulihan. Fitur utama yaitu pembayaran satu kali yang dapat digunakan oleh pemegang polis untuk biaya medis atau biaya hidup selama masa perawatan.

7. Asuransi Kesehatan Berbasis Cigna (Cigna Insurance)

Cigna adalah salah satu perusahaan asuransi yang menawarkan berbagai jenis layanan jaminan kesehatan, baik untuk individu, keluarga, maupun perusahaan. Cigna dikenal dengan produk asuransi kesehatan internasional yang dapat digunakan di banyak negara, memberikan perlindungan untuk pengobatan medis di luar negeri serta akses ke fasilitas medis terbaik.

Setiap jenis asuransi jaminan kesehatan memiliki keunggulan dan kekurangannya masing-masing. Pemilihan jenis asuransi kesehatan tergantung pada kebutuhan individu atau keluarga, kondisi keuangan, dan pilihan fasilitas medis yang diinginkan. Untuk memilih jenis yang tepat, pastikan untuk mempertimbangkan berbagai faktor seperti jenis layanan yang diperlukan, biaya premi, dan jangkauan manfaat yang ditawarkan oleh perusahaan asuransi.

Jenis-Jenis Asuransi Jaminan Kesehatan



Oleh:

Frankly O. Palendeng

Ake R. C. Langingi

Chintami Luciana Watak

Ni Luh Agatha Tandjung

Vieri Winokan

Alicia A. Mantik

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

Jenis-jenis Asuransi

Pendaftaran pasien

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	Pembukaan 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	Pelaksanaan a. Mengkaji pengetahuan audiens mengenai pengertian pendaftaran b. Memberi reinforcement (+) c. Menjelaskan tentang pengertian pendaftaran. d. Mengkaji pengetahuan audiens tentang pendaftaran. e. Memberi reinforcement (+) f. Menjelaskan tentang tahap-tahap pendaftaran pasien. g. Mengkaji pengetahuan audiens tentang tahap-tahap pendaftaran pasien. h. Memberi <i>reinforcement</i> (+) i. Memberi <i>reinforcement</i> (+) j. Mengkaji pengetahuan audiens tentang administrasi/dokumen yang harus disediakan pasien saat pendaftaran 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

	Penutup 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 : Pemberian Edukasi Tentang Jenis-Jenis Asuransi Jaminan Kesehatan Pada Pasien di Loker Pendaftaran RS GMT
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

