

LAPORAN KEGIATAN

PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (PKM) “EDUKASI TENTANG PROSES PERAWATAN PASIEN BPJS DI RUANG RAWAT INAP RS GUNUNG MARIA TOMOHON”



Oleh:

Gledys T. Lengkong, SKM.,M.Kes

dr. Frankly Oktavian Palendeng, MARS

Ake Royke Calvin Langingi, S.Kep.,Ns.,M.Kes

Theofanni K. P. V. Tirukan

Militya Christy Huwae

**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 “Edukasi Tentang Proses Perawatan Pasien BPJS Di Ruang Rawat Inap RS Gunung Maria Tomohon” boleh terselesaikan.

Dalam laporan hasil kegiatan PKM ini membahas tentang proses perawatan pasien BPJS 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,

Gledys T. Lengkong

TIM PELAKSANA

1. JUDUL/TOPIK

“EDUKASI TENTANG PROSES PERAWATAN PASIEN BPJS DI RUANG RAWAT INAP RS GUNUNG MARIA TOMOHON”

2. TIM PELAKSANA

Ketua Tim

Nama Lengkap : Ake Royke Calvin Langingi, S.Kep.,Ns.,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 : Monica Suparlan, SKM.,MHA
NIDN : 0915049101
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit

Anggota 3

Nama Lengkap : Clarisa J. Gosal
NIM : 202102006
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit

Anggota 4

Nama Lengkap : Revo T. Sulu
NIM : 202102019
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 : Edukasi Tentang Proses Perawatan Pasien
BPJS di Ruang Rawat Inap Rs Gunung Maria
Tomohon.**

5. BIAYA PELAKSANAAN : Rp. 5.000.000

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
“EDUKASI TENTANG PROSES PERAWATAN PASIEN BPJS DI RUANG
RAWAT INAP RS GUNUNG MARIA TOMOHON”**

OLEH:

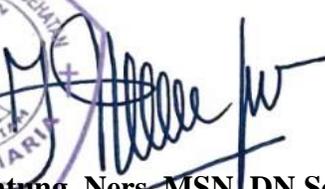
**Gledys T. Lengkong, SKM.,M.Kes
dr. Frankly Oktavian Palendeng, MARS
Ake Royke Calvin Langingi, S.Kep.,Ns.,M.Kes
Theofanni K. P. V. Tirukan
Militya Christy Huwae**

Tomohon, 21 Oktober 2021

Telah Disetujui dan Disahkan Oleh:

Ketua UPPM,

DR. Vione D. O. Simakul, 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	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. PERUMUSAN MASALAH	3
C. TUJUAN	3
D. MANFAAT KEGIATAN	3
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.....	16
Lampiran 2 Materi/Topik Tentang Hipertensi	18
Lampiran 3 Leaflet.....	21
Lampiran 4 Proses Kegiatan Penyuluhan	23
Lampiran 5 Dokumentasi PKM	25
Lampiran 6 Surat Tugas PKM	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Data Hasil PKM.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Daftar Hadir PKM	29

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Latar belakang proses perawatan pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan berkaitan erat dengan tujuan pemerintah Indonesia untuk menyediakan akses kesehatan yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. BPJS Kesehatan merupakan program jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memastikan setiap warga negara, baik pekerja maupun bukan pekerja, mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak dan berkualitas. Program ini didasarkan pada prinsip gotong royong, di mana peserta menyisihkan sebagian pendapatannya untuk membiayai biaya perawatan medis bagi dirinya dan peserta lainnya.

Proses perawatan pasien BPJS dimulai sejak pasien mendaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan, yang kemudian menerima kartu BPJS sebagai tanda keanggotaan. Pasien yang membutuhkan perawatan kesehatan dapat mengakses fasilitas kesehatan (faskes) sesuai dengan jenis program yang diikuti, baik itu kelas rawat inap, rawat jalan, atau rawat darurat. Layanan medis yang diberikan di fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS meliputi pemeriksaan, pengobatan, hingga tindakan medis lebih lanjut, tergantung pada tingkat urgensinya.

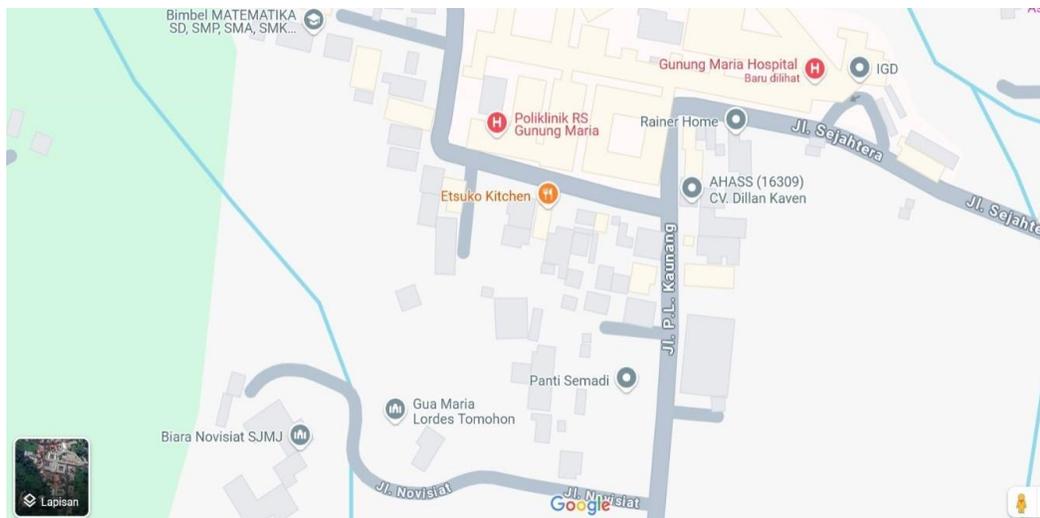
Proses perawatan BPJS melibatkan berbagai tahapan administratif, seperti registrasi di faskes, verifikasi status kepesertaan, serta pengajuan rujukan dari puskesmas atau dokter umum ke rumah sakit atau fasilitas kesehatan yang lebih besar jika diperlukan perawatan lebih lanjut. Untuk perawatan di rumah sakit, pasien BPJS dapat menerima perawatan dengan pembiayaan yang disesuaikan dengan kelas perawatan yang dipilih saat mendaftar. Tentu saja, biaya tersebut akan ditanggung oleh BPJS sesuai dengan ketentuan yang ada dalam peraturan, dan pasien tidak perlu membayar biaya tambahan selama prosedur yang dilakukan sudah tercakup dalam paket jaminan kesehatan yang disediakan.

Namun, meskipun BPJS telah memberikan akses layanan kesehatan yang lebih merata, proses perawatan BPJS terkadang masih menemui berbagai tantangan, seperti keterbatasan fasilitas, antrean yang panjang, atau ketidaknyamanan dalam administrasi klaim. Selain itu, keberlanjutan pendanaan dan upaya perbaikan sistem pengelolaan juga menjadi bagian penting dalam memastikan keberhasilan program ini untuk seluruh masyarakat.

Dengan demikian, perawatan pasien BPJS menjadi aspek penting dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas kesehatan di Indonesia, namun juga memerlukan perbaikan dan peningkatan pelayanan untuk menciptakan sistem yang lebih efisien, transparan, dan berkelanjutan.

Adapun tujuan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini yakni untuk memberikan edukasi tentang proses perawatan pasien BPJS di Ruang Rawat Inap 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 proses perawatan 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 proses perawatan pasien BPJS di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon: Bagaimana proses perawatan pasien BPJS di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon?

C. TUJUAN

1. Tujuan Umum

Memberikan pasien pengetahuan tentang proses perawatan pasien BPJS di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.

2. Tujuan Khusus

a. Memberikan pengetahuan pada pasien tentang proses perawatan pasien BPJS di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.

b. Memberikan pengetahuan pada pasien tentang proses perawatan pasien BPJS 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 proses perawatan pasien BPJS di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Salah satu manfaat utama penyuluhan dan penatalaksanaan untuk meningkatkan pengetahuan pada pasien tentang proses perawatan pasien BPJS 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 proses perawatan pasien 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 perawatan pasien BPJS, 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 proses perawatan pasien BPJS 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 Proses Perawatan Pasien BPJS

Menjelaskan dengan rinci proses perawatan pasien BPJS, seperti pentingnya membawa kartu asuransi, surat rujukan, atau dokumen lainnya, serta memberikan contoh langsung proses perawatan pasien BPJS sesuai kelas.

4. Sesi Tanya Jawab

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

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.

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 perawatan pasien BPJS 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 ruang rawat inap untuk melihat apakah ada perubahan pemahaman proses perawatan pasien BPJS 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 perawatan pasien BPJS, 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 perawatan pasien BPJS 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 proses perawatan pasien BPJS.

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 proses perawatan pasien BPJS. Berikut adalah langkah-langkah metodologi yang dilakukan:

1. Observasi: Mengamati proses pendaftaran pasien di beberapa rumah sakit yang terpilih, termasuk interaksi antara petugas perawatan dan pasien.
2. Wawancara: Melakukan wawancara dengan petugas administrasi rumah sakit untuk memahami proses perawatan pasien BPJS.
3. Studi Dokumentasi: Menganalisis berbagai dokumen yang digunakan selama proses perawatan pasien BPJS, 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 21 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 2 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 21 Oktober 2021.

Tabel 3. 1 Karakteristik Responden/Peserta Kegiatan PKM

Umur Peserta	Frekuensi	Persentasi (%)
30-40 Tahun	12	38,8
41-50 Tahun	9	29
> 50 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 30-40 tahun merupakan responden terbanyak yaitu 12 orang (38,8%). Sementara responden dengan kategori umur 41-50 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 proses perawatan pasien 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 perawatan pasien BPJS.

B. PEMBAHASAN

Hasil dari kegiatan PKM ini menunjukkan bahwa terdapat peningkatan pengetahuan pasien dan keluarga tentang proses perawatan pasien 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 perawatan pasien BPJS.

Pendaftaran pasien merupakan langkah pertama dalam rangkaian pelayanan medis di rumah sakit. Proses ini dimulai dengan pengumpulan data pasien yang penting, yang tidak hanya mencakup informasi pribadi, tetapi juga informasi terkait dengan status kesehatan pasien, riwayat medis, dan detail lainnya yang diperlukan untuk memberikan perawatan yang tepat. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2016), pendaftaran pasien merupakan salah satu kegiatan administratif yang penting untuk memastikan pasien dapat terlayani dengan baik, serta untuk menghindari kesalahan administrasi yang bisa berdampak buruk pada perawatan medis yang diberikan.

Pada umumnya, pendaftaran pasien di rumah sakit terdiri dari dua jenis, yaitu pendaftaran rawat jalan dan pendaftaran rawat inap. Pada pendaftaran rawat jalan, pasien yang datang ke rumah sakit untuk mendapatkan pemeriksaan atau pengobatan tertentu akan diminta untuk mengisi formulir pendaftaran dan

memberikan data diri. Sedangkan pada pendaftaran rawat inap, proses pendaftaran biasanya lebih kompleks, karena mencakup data medis pasien yang lebih lengkap, serta pengaturan ruang perawatan.

Dalam jurnal “The Role of Admission in Healthcare Systems” (Smith et al., 2017), dijelaskan bahwa pendaftaran yang baik harus memiliki beberapa kriteria, antara lain kecepatan yakni pasien harus dapat melakukan pendaftaran dengan cepat untuk mengurangi waktu tunggu, terutama di rumah sakit dengan volume pasien yang tinggi. Selain itu akurasi juga dibutuhkan agar data yang dimasukkan harus sesuai dengan data yang ada pada pasien untuk menghindari kesalahan medis. Kemudahan akses dibutuhkan agar proses pendaftaran harus mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat, dengan menyediakan informasi yang jelas dan sistem yang mudah digunakan, seperti pendaftaran online.

Kebutuhan administrasi pasien sebagai bagian dari proses pendaftaran, pasien diharuskan untuk memenuhi sejumlah persyaratan administrasi yang akan membantu rumah sakit untuk memverifikasi identitas dan status kesehatan pasien. Beberapa dokumen yang biasanya diminta yaitu KTP atau dokumen identitas lainnya yang sah digunakan untuk memverifikasi identitas pasien. Kartu Asuransi Kesehatan berupa asuransi swasta atau asuransi kesehatan pemerintah seperti BPJS Kesehatan di Indonesia. Selain itu, Surat Rujukan (untuk Rawat Jalan), dan sebagainya.

Menurut buku "Manajemen Rumah Sakit: Konsep dan Aplikasi" (Siti Aisyah, 2019), kelengkapan administrasi ini sangat penting dalam memastikan kelancaran proses pelayanan medis, baik dari sisi rumah sakit maupun pasien itu sendiri. Data administrasi yang lengkap akan mempermudah rumah sakit dalam menindaklanjuti pengobatan pasien, memberikan klaim asuransi yang tepat, dan menghindari kesalahan dalam penanganan medis.

Kendala dalam proses pendaftaran dan administrasi pasien sering dihadapi yakni ketidaklengkapan dokumen, karena hal ini dapat menghambat proses pendaftaran dan memperpanjang waktu tunggu pasien. Dalam jurnal “Challenges in Patient Registration and Admission” (Jones et al., 2018), dijelaskan bahwa

ketidaklengkapan dokumen adalah salah satu tantangan terbesar dalam proses pendaftaran. Waktu tunggu yang lama di beberapa rumah sakit, terutama rumah sakit yang melayani banyak pasien, proses pendaftaran bisa memakan waktu lama, biasanya menyebabkan ketidaknyamanan.

Menurut buku “Digital Health: Scaling Healthcare to the World” (Bates et al., 2020), penerapan teknologi dalam pendaftaran pasien dapat mengoptimalkan alur administrasi rumah sakit. Edukasi pasien mengenai dokumen yang harus dibawa dan prosedur pendaftaran yang harus diikuti dapat membantu mengurangi ketidaklengkapan dokumen. Selain itu, rumah sakit bisa menyediakan informasi melalui media sosial atau website agar pasien lebih siap sebelum datang.

Dibutuhkan pelatihan untuk petugas administrasi agar petugas terampil dalam memverifikasi dokumen dan menginput data juga sangat penting. Dengan pelatihan yang baik, petugas administrasi dapat bekerja lebih cepat dan akurat.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Kesimpulan dalam kegiatan pengabdian ini yakni terjadi peningkatan pengetahuan dan pemahaman pasien tentang pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien sebelum mendapatkan perawatan. 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 atau kunjungan bagi pasien tentang pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien sebelum mendapatkan perawatan. 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. Aisyah, S. (2019). *Manajemen Rumah Sakit: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
2. Bates, D. W., Cohen, M., & Leape, L. L. (2020). *Digital Health: Scaling Healthcare to the World*. Boston: Harvard University Press.
3. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Pedoman Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
4. Smith, J., et al. (2017). "The Role of Admission in Healthcare Systems". *International Journal of Healthcare Management*, 10(3), 124-131.
5. Jones, M., et al. (2018). "Challenges in Patient Registration and Admission". *Journal of Healthcare Administration*, 25(2), 78-85.
6. Green, M., & Johnson, P. (2019). "Improving Registration Efficiency in Emergency Departments: A Case Study". *Journal of Healthcare Improvement**, 14(4), 236-242.
7. Khan, A., & Mehmood, A. (2021). "The Impact of Electronic Registration on Patient Admission Procedures in Hospitals". *Journal of Medical Informatics**, 28(1), 45-56.
8. Anderson, J., & Zhang, W. (2020). "Reducing Delays in Patient Admission: A Review of Administrative Processes". *Journal of Healthcare Quality**, 35(3), 132-140.
9. Sulastri, L., & Abdullah, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bima. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 4(1), 25-34.
10. Pratama, G., & Utami, D. (2019). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit X. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(2), 112-118.
11. Purnama, R., & Setiawati, N. (2021). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pemerintah. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 17(1), 75-82.

12. Sari, N., & Wulandari, M. (2018). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 6(3), 145-153.
13. Riyadi, E., & Hasanah, M. (2020). Pengaruh Perceived Value Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Ekonomi dan Kesehatan*, 13(1), 45-52.
14. Fauzi, A., & Hidayati, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit XYZ. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 9(2), 34-41.
15. Andriana, L., & Sutrisno, J. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 5(2), 90-98.
16. Sari, F., & Hanifah, A. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Layanan Kesehatan di Puskesmas: Studi Kasus di Puskesmas Kota Banda Aceh. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Aceh*, 10(1), 29-35.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Satuan Acara Penyuluhan

EDUKASI TENTANG PROSES PERAWATAN PASIEN BPJS DI RUANG RAWAT INAP RS GUNUNG MARIA TOMOHON.

Pokok Bahasan : Proses Perawatan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap

Sub Pokok Bahasan :

1. Definisi BPJS Kesehatan
2. Tujuan Program BPJS
3. Jenis Layanan BPJS di Rumah Sakit
4. Pendaftaran BPJS Kesehatan
5. Registrasi di Rumah Sakit
6. Proses Perawatan Pasien BPJS di Rumah Sakit
7. Rujukan dan Pengajuan Tindakan Lanjutan
8. Pembiayaan dan Klaim BPJS

Hari / Tanggal : Kamis, Tanggal 21 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 proses perawatan pasien BPJS di Ruang Rawat Inap. Setelah dilakukan penyuluhan, diharapkan pasien mampu

mengetahui tentang proses perawatan pasien BPJS serta manfaat bagi pasien.

ii Tujuan Khusus

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

B. ALAT BANTU

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

Lampiran 2 Materi/Topik Tentang Proses Perawatan Pasien BPJS

A. Definisi BPJS Kesehatan:

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah lembaga yang menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh warga negara Indonesia untuk mendapatkan akses pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas.

B. Tujuan Program BPJS:

Menjamin akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang setara tanpa adanya diskriminasi berdasarkan status sosial atau ekonomi.

C. Jenis Layanan BPJS di Rumah Sakit:

Rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat, serta berbagai prosedur medis lainnya yang dapat dijangkau sesuai dengan ketentuan kelas perawatan.

D. Pendaftaran BPJS Kesehatan:

- Pendaftaran Awal: Pasien yang ingin mendapatkan layanan BPJS harus terdaftar sebagai peserta BPJS. Pendaftaran bisa dilakukan secara online atau langsung ke kantor BPJS setempat.
- Jenis Kepesertaan BPJS: Terdiri dari peserta Pekerja Penerima Upah (PPU), Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU), dan bukan pekerja.
- Kartu BPJS: Setelah terdaftar, peserta akan menerima kartu BPJS yang digunakan untuk memverifikasi kepesertaan saat mengakses fasilitas kesehatan.

E. Registrasi di Rumah Sakit:

- Penggunaan Kartu BPJS: Pasien BPJS yang datang ke rumah sakit harus menunjukkan kartu BPJS mereka untuk verifikasi status kepesertaan.
- Pemilihan Fasilitas Kesehatan: Pasien BPJS memilih faskes tingkat pertama (puskesmas atau dokter umum) atau langsung ke rumah sakit tergantung kondisi medis dan jenis rujukan yang ada.
- Proses Administrasi: Rumah sakit akan memverifikasi kepesertaan pasien BPJS melalui sistem yang terhubung dengan database BPJS.

F. Proses Perawatan Pasien BPJS di Rumah Sakit

1. Pelayanan Awal di Rumah Sakit:

- **Konsultasi dan Pemeriksaan:** Pasien akan bertemu dengan dokter yang memeriksa keluhan medis dan menentukan langkah perawatan selanjutnya. Layanan ini biasanya mencakup pemeriksaan awal, diagnosa, dan rekomendasi tindakan medis.
- **Rujukan untuk Rawat Inap:** Jika diperlukan, dokter akan memberikan rujukan untuk rawat inap atau perawatan lebih lanjut di rumah sakit sesuai kebutuhan medis pasien.

2. Perawatan Rawat Inap:

- **Kelas Perawatan:** Pasien BPJS akan dirawat sesuai dengan kelas perawatan yang dipilih saat mendaftar. BPJS Kesehatan menyediakan kelas perawatan I, II, dan III dengan tingkat fasilitas dan kenyamanan yang berbeda.
- **Layanan Medis:** Pasien mendapatkan layanan medis sesuai indikasi, seperti tindakan medis, obat-obatan, perawatan intensif, dan lainnya yang akan ditanggung oleh BPJS selama masih sesuai dengan prosedur yang tercakup dalam jaminan kesehatan.

3. Perawatan Rawat Jalan:

- **Rawat Jalan Spesialis:** Pasien yang tidak membutuhkan rawat inap, namun membutuhkan konsultasi lebih lanjut dengan spesialis, bisa mendapatkan layanan rawat jalan sesuai prosedur BPJS.
- **Kunjungan ke Poliklinik:** Pasien akan mendapatkan jadwal pemeriksaan lanjutan, baik itu pemeriksaan rutin atau tindak lanjut setelah tindakan sebelumnya.

4. Layanan Darurat:

- **Layanan Gawat Darurat:** Pasien yang membutuhkan penanganan medis segera karena kondisi gawat darurat akan mendapatkan pelayanan tanpa syarat administratif lebih lanjut, dan BPJS akan menanggung biaya perawatan tersebut sesuai prosedur.

G. Rujukan dan Pengajuan Tindakan Lanjutan

1. Proses Rujukan dari Faskes Tingkat Pertama:

- Untuk pasien yang memerlukan perawatan yang lebih intensif, mereka akan mendapatkan rujukan dari puskesmas atau dokter umum ke rumah sakit.
- Verifikasi Rujukan: Rumah sakit akan memverifikasi keabsahan rujukan tersebut dan menentukan apakah pasien memenuhi syarat untuk mendapatkan layanan lebih lanjut.

2. Tindakan Medis Lanjutan:

- Dokter rumah sakit akan menilai kondisi pasien dan melakukan tindakan medis sesuai dengan indikasi yang ada. Semua prosedur medis, obat-obatan, dan tindakan bedah yang diperlukan akan ditanggung oleh BPJS, asalkan termasuk dalam jenis pelayanan yang tercakup dalam program.

H. Pembiayaan dan Klaim BPJS

1. Pembiayaan BPJS Kesehatan:

- Biaya perawatan di rumah sakit ditanggung oleh BPJS sesuai dengan ketentuan kelas perawatan yang dipilih pasien. Pasien tidak dikenakan biaya tambahan selama layanan yang diberikan sesuai dengan paket yang tercakup.
- Batasan Jaminan: BPJS memiliki batasan tertentu terkait tindakan medis yang ditanggung, dan hal ini bergantung pada klasifikasi tindakan dan kebijakan rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS.

2. Klaim BPJS:

- Pengajuan Klaim: Rumah sakit akan mengajukan klaim biaya perawatan kepada BPJS berdasarkan layanan yang telah diberikan kepada pasien.
- Verifikasi Klaim: BPJS akan melakukan verifikasi klaim yang diajukan oleh rumah sakit untuk memastikan bahwa perawatan yang dilakukan sesuai dengan aturan dan kebijakan yang berlaku.

PROSES PERAWATAN PASIEN BPJS



Oleh:

Gledys T. Lengkong, SKM.,M.Kes

dr. Frankly Oktavian Palendeng, MARS

Ake Royke Calvin Langingi, S.Kep.,Ns.,M.Kes

Theofanni K. P. V. Tirukan

Military Christy Huwae

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

Apa itu BPJS?

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah lembaga yang menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh warga negara Indonesia untuk mendapatkan akses pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas

Tujuan Program BPJS

Menjamin akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang setara tanpa adanya diskriminasi berdasarkan status sosial atau ekonomi

Perawatan 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	<p>Pembukaan</p> <p>a. Moderator memberi salam</p> <p>b. Moderator memperkenalkan anggota penyuluhan</p> <p>c. Moderator memperkenalkan pemberi materi</p> <p>d. Moderator menjelaskan tentang topik penyuluhan</p> <p>e. Menjelaskan dan membuat kontrak waktu, bahasa, tujuan dan tata tertib penyuluhan</p>	<p>1. Menjawab salam</p> <p>2. Mendengarkan dan memperhatikan</p> <p>3. Mendengarkan dan memperhatikan</p> <p>4. Mendengarkan dan memperhatikan</p> <p>5. Mengemukakan pendapat</p>	5 menit
2	<p>Pelaksanaan</p> <p>a. Mengkaji pengetahuan audiens mengenai pengertian proses perawatan pasien BPJS</p> <p>b. Memberi reinforcement (+)</p> <p>c. Menjelaskan tentang proses perawatan pasien BPJS.</p> <p>d. Mengkaji pengetahuan audiens tentang tujuan proses perawatan pasien BPJS</p> <p>e. Memberi reinforcement (+)</p> <p>f. Menjelaskan tentang tahap-tahap proses perawatan pasien BPJS.</p> <p>g. Mengkaji pengetahuan audiens tentang tahap-tahap proses perawatan pasien BPJS.</p> <p>h. Memberi <i>reinforcement</i> (+)</p> <p>i. Memberi <i>reinforcement</i> (+)</p> <p>j. Mengkaji pengetahuan audiens tentang proses perawatan pasien BPJS</p> <p>k. Memberi <i>reinforcement</i> (+)</p> <p>l. Mengulang kembali yang telah dijelaskan</p>	<p>1. Mengemukakan pendapat</p> <p>2. Mendengarkan dan memperhatikan</p> <p>3. Mengemukakan pendapat</p> <p>4. Mendengarkan dan memperhatikan</p> <p>5. Mengemukakan pendapat</p> <p>6. Mengemukakan pendapat</p> <p>7. Mendengarkan dan memperhatikan</p>	40 menit

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

F. EVALUASI

1. Persiapan : Edukasi Tentang Proses Perawatan Pasien BPJS Di Ruang Rawat Inap RS Gunung Maria Tomohon
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

