

BPJS PARTICIPANTS' KNOWLEDGE ABOUT THE FLOW OF OUTPATIENT SERVICES PROCEDURES AT Dr. KARIADI HOSPITAL IN SEMARANG

AGUS PUJIONO*), Eti Rimawati, SKM ,M.Kes **)

***) Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro**

*****) Pengajar Fakultas kesehatan Universitas Dian Nuswantoro**

Jl.Nakula 1 no 5-11 semarang

Email : Agus_pujiono75@yahoo.co.id

ABSTRACT

Health service has workflows and procedures that should be known by the patients particularly patients of BPJS member. Completeness of administrative requirements will affect health service. It related to patients knowledge about the workflows and procedures of BPJS patients especially at the outpatients registration unit (TPPRJ). The purpose of this research is to find out the knowledge BPJS member about the work flows and procedures of the outpatients at Dr. Kariadi hospital in Semarang.

This is a descriptive research with the observation to get the description in accordance with the actual state. Method used in this research was interview and observation with the cross sectional approach. The data were taken directly at this research. The sample are from 98 respondent at outpatient registration unit at Dr. Kariadi hospital in Semarang.

The result shows that the knowledge BPJS outpatient about the flow and procedures at Dr. Kariadi hospital in Semarang are as follows: 76 respondents (77,56%) consisting of 23 respondents participants BPJS PBI (23,47%) and 53 respondents participants non PBI (54,08%) have knowledge by category good. Then 12 respondents (12,24%) covers 11 respondents PBI (11,22%) and 1 respondent non PBI (1,02%) a category enough, and 10 respondents (10,20%) of which are participants PBI knowledge to a category less.

Based on the research result above, it suggested that it is important to increase the knowledge of participants PBI by granting them explanation about workflows and procedures for BPJS patients by the hospital management or from the BPJS office.

Keyword : Knowledge, a groove, procedures, BPJS participants

Literature : 15 (1994 -2010)

PENGETAHUAN PESERTA BPJS TENTANG ALUR PROSEDUR PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN RSUP Dr.KARIADI SEMARANG

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan" dan Pasal 34 ayat (3) "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak".

Rumah Sakit merupakan penyedia layanan kesehatan yang bertanggungjawab memberikan pelayanan yang layak bagi seluruh masyarakat. Saat ini seluruh warga negara Indonesia wajib mengikuti jaminan sosial kesehatan yang pelaksanaannya dipegang oleh

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Pelayanan kesehatan memiliki alur dan prosedur yang harus diketahui dan ditaati oleh pasien khususnya pasien BPJS. Kelengkapan persyaratan administrasi akan mempengaruhi cepat atau lambatnya proses pelayanan kesehatan. Hal ini berkaitan dengan pengetahuan pasien tentang alur dan prosedur pelayanan pasien BPJS khususnya di gerbang pertama yaitu Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ).

Berdasarkan survei awal melalui pendekatan personal terhadap pasien BPJS (PBI dan NON PBI) yang dilakukan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan, didapatkan bahwa dari 20 pasien terdapat 5 pasien (25%) yang tidak mengetahui alur prosedur pelayanan pasien rawat jalan BPJS, baik mengenai alur pelayanan maupun

kelengkapan persyaratan administrasi pasien BPJS.

Ketidaktahuan pasien BPJS terhadap alur dan prosedur pelayanan di RSUP Dr. Kariadi Semarang secara langsung maupun tidak langsung berdampak pada:

1. Proses pendaftaran pasien menjadi terhambat
2. Waktu antrian pasien menjadi lebih lama

Tujuan Umum

Menganalisis faktor- faktor yang mempengaruhi pengetahuan pasien BPJS terhadap alur pelayanan pasien rawat jalan BPJS Di Rumah Sakit Umum Pusat Dr.Kariadi Semarang.

Tujuan Khusus

1. Menggambarkan karakteristik pasien BPJS berdasarkan :
 - a. Umur
 - b. Jenis Kelamin
 - c. Pekerjaan
 - d. Pendidikan
 - e. Informasi
2. Menggambarkan pengetahuan pasien BPJS tentang :
 - a. Alur dan prosedur pelayanan pasien BPJS

- b. Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian sesuai dengan pengamatan untuk menghasilkan gambaran yang sesuai dengan keadaan sebenarnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara dengan pendekatan *Cross Sectional* yaitu dengan mengambil data secara langsung pada saat penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Pengetahuan Berdasarkan Karakteristik Umur

Tingkat pengetahuan responden berumur 17-30 tahun sebesar 5,10% (5 responden= PBI 1 dan NON PBI 4) kategori baik, 0% kategori cukup dan 0% kategori kurang. Untuk responden berumur 31-40 tahun kategori baik 16 responden (16,33%), cukup 5

responden (5,10%) dan kurang 3 responden (3,06%). Responden berumur 41-50 tahun kategori pengetahuan baik sebesar 38 responden (38,78%), cukup 3 responden (3,06%) dan kurang 3 responden (3,08%). Sedangkan untuk responden berumur 51-60 tahun, kategori baik 17 responden (17,35%), cukup 4 responden (4,08%) dan kurang 4 responden (4,08%).

2. Pengetahuan Berdasarkan

Karakteristik Jenis Kelamin

Responden laki-laki dengan kategori pengetahuan baik sebanyak 38 responden (38,78%), cukup 5 responden (5,10%) dan kurang sebanyak 9 responden (9,18%). Sedangkan untuk responden perempuan, kategori baik sebanyak 38 responden (38,78%), cukup 7 responden (7,14%) dan kurang 1 responden (1,02%).

3. Pengetahuan Berdasarkan

Karakteristik Pekerjaan

Responden dengan pekerjaan sebagai nelayan tingkat pengetahuan kategori baik sebanyak 0 responden (0%), cukup 0 responden (0%), dan kurang sebanyak 3 responden (3,06%). Untuk responden dengan pekerjaan petani, kategori baik sebanyak 0 responden (0%), cukup 4 responden (4,08%) dan kurang 4 responden (4,08%). Responden dengan pekerjaan sebagai wiraswasta, kategori baik 17 responden (17,35%), cukup 1 responden (1,02%), dan kurang 0 responden. Responden yang bekerja sebagai karyawan swasta kategori baik 15 responden (15,31%), cukup 0 responden, dan kurang juga 0 responden. Responden PNS kategori pengetahuan baik 13 responden (13,27%), cukup dan kurang 0 responden. Responden TNI / Polri kategori baik 4 responden (4,08%), cukup dan kurang 0 responden. Responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga tingkat pengetahuan kategori

baik 14 responden (14,29%), cukup 6 responden (6,12%), dan kurang 0 responden. Responden dengan pekerjaan buruh tingkat pengetahuan kategori baik sebanyak 0 responden, cukup 1 responden (1,02%) dan kurang 3 responden (3,06%). Untuk pensiunan dan pelajar masing-masing tingkat pengetahuan kategori baik sebanyak 8 responden (8,16%) dan 5 responden (5,10%), sementara untuk kategori cukup dan kurang masing-masing 0 responden.

4. Pengetahuan Berdasarkan Karakteristik Pendidikan

Responden dengan pendidikan SD tingkat pengetahuan kategori baik sebanyak 2 responden (2,04%), cukup 3 responden (3,06%), dan kurang 5 responden (5,10%). Responden dengan pendidikan SMP kategori baik 13 responden (13,27%), cukup 6 responden (6,12%) dan kurang 4 responden (4,08%). Untuk responden

dengan pendidikan SMA, kategori baik 26 responden (26,53%), cukup 3 responden (3,06%) dan kurang 1 responden (1,02%). Sedangkan untuk responden dengan pendidikan diploma dan sarjana, kategori pengetahuan baik sebanyak 20 responden (20,40%) dan 15 responden (15,31%), dan untuk kategori cukup serta kurang masing-masing 0 responden.

5. Sumber Informasi

Informasi dari koran 21 orang (21,43%) terdiri dari 6 responden PBI dan 15 non PBI, televisi 13 responden (13,26%) terdiri dari 5 responden PBI dan 8 responden non PBI, brosur/pamflet 18 responden (18,37%) terdiri dari 8 responden PBI dan 10 responden non PBI, seminar/makalah 4 responden (4,08%) yang semuanya responden non PBI, dan informasi dari sumber lain-lain (teman, saudara, petugas, dll) sebanyak 42 responden (42,86%) terdiri

dari 25 responden PBI dan 17 responden non PBI.

Dari data diatas dapat diketahui kategori pengetahuan baik untuk peserta PBI sebanyak 23 responden (23,47%), cukup 11 responden (11,22%) dan kurang sebanyak 10 responden (10,20%). Sedangkan untuk peserta non PBI, kategori pengetahuan baik sebanyak 53 responden (54,08%), cukup 1 responden (1,02%) dan kurang 0 responden.

B. PEMBAHASAN

1. Gambaran Faktor Karakteristik Responden

Tingkat pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya

a. Faktor Karakteristik Umur

Prosentase

pengetahuan kategori baik tertinggi ada pada responden berumur 41-50 tahun yaitu sebanyak 38 responden (38,78%). Hal ini menunjukkan semakin dewasa seseorang, maka tingkat pengetahuannya juga bertambah, akan tetapi pada usia tertentu atau pada saat usia lanjut, daya ingat

seseorang juga akan terbatas.

b. Faktor Karakteristik Jenis Kelamin

Responden berjenis kelamin laki-laki dengan tingkat pengetahuan kategori baik sebesar 38,78%, kategori cukup 5,10% dan kategori kurang sebesar 9,18%. Responden

perempuan dengan kategori pengetahuan baik sebesar 38,78%, cukup 7,14% dan kategori kurang sebesar 1,02%. Hal ini menunjukkan tidak ada perbedaan antara responden laki-laki dan perempuan dalam kategori pengetahuan baik. Jenis kelamin tidak mempengaruhi pengetahuan seseorang, karena apapun jenis kelaminnya, bila dia masih produktif, berpendidikan, atau berpengalaman maka ia akan cenderung mempunyai tingkat pengetahuan yang tinggi.

c. Faktor Karakteristik Pekerjaan

Responden dengan pekerjaan sebagai nelayan

tingkat pengetahuan kategori baik sebesar 0%, cukup 0%, dan kurang sebesar 3,06%. Responden dengan pekerjaan petani, kategori baik sebesar 0%, cukup 4,08% dan kurang 4,08%. Responden wiraswasta, kategori baik 17,35%, cukup 1,02%, dan kurang 0%. Responden yang bekerja sebagai karyawan swasta kategori baik 15,31%, cukup 0%, dan kurang 0%. Responden PNS kategori pengetahuan baik 13,27%, cukup dan kurang 0%. Responden TNI / Polri kategori baik 4,08%, cukup dan kurang 0%. Responden yang bekerja sebagai Ibu rumah tangga tingkat pengetahuan kategori baik 14,29%, cukup 6,12%, dan kurang 0%. Responden dengan pekerjaan buruh tingkat pengetahuan ketegori baik sebesar 0%, cukup 1,02% dan kurang 3,06%. Untuk pensiunan dan pelajar masing-masing tingkat pengetahuan kategori baik sebesar 8,16% dan 5,10%, sementara untuk kategori

cukup dan kurang masing-masing 0%. Dari hasil analisis tersebut dapat dilihat bahwa pekerjaan seseorang berpengaruh terhadap tingkat pengetahuannya.

d. Faktor Karakteristik Pendidikan

Pengetahuan baik pada tingkat pendidikan SD sebesar 2,04%, cukup 3,06%, dan kurang sebesar 5,10%. Pada tingkat pendidikan SMP pengetahuan kategori baik sebesar 13,27%, cukup 6,12% dan kurang sebesar 4,08%. Untuk responden dengan pendidikan SMA pengetahuan kategori baik sebesar 26,53%, cukup 3,06% dan kurang sebesar 1,02%. Untuk tingkat pendidikan diploma dan sarjana, pengetahuan kategori baik yaitu sebesar 20,40% dan 15,31%, sedangkan kategori cukup dan kurang sama sekali tidak ditemukan. Hal ini menunjukkan tingkat pendidikan mempengaruhi tingkat pengetahuan

responden. Tingkat pendidikan berbanding lurus dengan tingkat pengetahuan.

e. Sumber Informasi

Responden mendapatkan informasi dari koran 21 orang (21,43%) terdiri dari 6 responden PBI dan 15 non PBI, televisi 13 responden (13,26%) terdiri dari 5 responden PBI dan 8 responden non PBI, brosur/pamflet 18 responden (18,37%) terdiri dari 8 responden PBI dan 10 responden non PBI, seminar/makalah 4 responden (4,08%) yang semuanya responden non PBI, dan informasi dari sumber lain-lain (teman, saudara, petugas,dll) sebanyak 42 responden (42,86%) terdiri dari 25 responden PBI dan 17 responden non PBI.

2. Pengetahuan Pasien BPJS Tentang Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan di RSUP Dr. Kariadi Semarang

Dari 98 orang responden (44 PBI dan 54 Non PBI), diketahui kategori pengetahuan baik untuk peserta PBI sebanyak 23 responden (23,47%), cukup 11 responden (11,22%) dan kurang sebanyak 10 responden (10,20%). Sedangkan untuk peserta non PBI, kategori pengetahuan baik sebanyak 53 responden (54,08%), cukup 1 responden (1,02%) dan kurang 0 responden.

Sesuai dengan teori yang ada pengetahuan dipengaruhi oleh faktor umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, dan informasi.

KESIMPULAN

1. Faktor karakteristik yang mempengaruhi tingkat pengetahuan seseorang adalah :
 - a. Umur : tingkat pengetahuan berdasarkan karakteristik umur kategori baik terbesar adalah responden berumur 41-50 tahun yaitu sebanyak 38,78%.

- b. Jenis Kelamin : tingkat pengetahuan responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin kategori baik adalah sama antara laki-laki dan perempuan yaitu sebesar 38,78%
 - c. Pekerjaan : tingkat pengetahuan responden berdasarkan karakteristik pekerjaan kategori baik terbesar adalah wiraswasta yaitu sebesar 17,35%
 - d. Pendidikan : tingkat pengetahuan responden berdasarkan karakteristik pendidikan kategori baik terbesar adalah SMA yaitu sebesar 26,53%
 - e. Informasi : sumber informasi terbanyak adalah informasi yang diterima dari teman, saudara maupun petugas rumah sakit dan BPJS yaitu sebesar 42,86%
2. Pengetahuan responden tentang alur dan prosedur pelayanan pasien BPJS rawat jalan di RSUP Dr. Kariadi Semarang kategori baik sebesar 77,56 % (23,47% PBI dan 54,08% non PBI), cukup 12,24% (11,22% PBI dan 1,02% non PBI) dan kurang sebesar 10,20% (PBI).

SARAN

1. Untuk lebih meningkatkan pengetahuan peserta BPJS tentang alur prosedur pelayanan pasien BPJS khususnya untuk peserta PBI, sebaiknya sering dilakukan penyuluhan baik dari pihak faskes tingkat I, rumah sakit rujukan maupun BPJS
2. Untuk peserta BPJS non PBI terutama yang berumur dibawah 40 tahun, pihak rumah sakit maupun BPJS dapat memberikan informasi melalui media internet karena lebih mudah dan cepat diakses

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang No.44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
2. Azrul Azwar, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, 2006.
3. Association of Hospital Care dalam Azhar, 1996 tentang Pengertian Rumah Sakit.

4. Permenkes Republik Indonesia Nomor 340/ Menkes/ III/ 2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit.
5. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).
6. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan.
7. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan..
8. Buku Panduan Lengkap Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan 2014.
9. *Perekam Medis Harus Terampil dalam Coding Ina CBG Jaminan Kesehatan Nasional*, dalam : <http://inacbg.blogspot.com./2014/02/strategi-perekam-medis-ina-cbg-jka>. Dikutip 18 Juni 2015
10. Sabarguna, BS. *Buku Pegangan Mahasiswa Manajemen Rumah Sakit*, Sagungseto, Jakarta, 2009.
11. Shofari Bambang. *Modul Sistem Rekam Medis di Pelayanan Kesehatan buku ke 2*, Universitas Dian Nuswantoro. 2008. (tidak dipublikasikan)
12. Standar Prosedur Operasional Penerimaan Pasien Rawat Jalan BPJS RSUP Dr. Kariadi Semarang.
13. Arikunto, S. *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 1994.
14. Hungu. Psikologi Perkembangan: *Demografi Kesehatan Indonesia*. Jakarta, Grasindo, 2007.
15. Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*. Penerbit : Rosda Jakarta, 2005.
16. Sabarguna, Boy Subirosa. *Manajemen Rumah Sakit*, Jakarta, 2009.

17. Pujanggoro, Sugih Arto. *Analisis Jabatan (Job Analysis)*, Jurnal Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sumatera Utara, 2004.
18. Mubarak. *Promosi Kesehatan Sebuah Pengantar Proses Belajar Mengajar Dalam Pendidikan*. Graha Ilmu, Yogyakarta, 2007.
19. Notoatmodjo. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. PT. Asdi Mahasatya. Jakarta, 2003.
20. Santoso dan Tjiptono. *Accidental sampling (Convenience sampling)*, Jakarta, 2001.
21. Soekidjo Notoatmodjo. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
22. Arikunto, S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipt, 2006.
23. Abdul Kadir. *Pengenalan Sistem Informasi*, Andi, Yogyakarta, 2003.
24. Azhar Susanto. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung, Lingga Jaya, 2008.

