

KEPATUHAN PETUGAS TPPRJ DALAM PELAKSANAAN STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL PENDAFTARAN PASIEN BPJS DI RS PANTIWIWILASA DR.CIPTO KOTA SEMARANG TAHUN 2015

PUJA VIKKA RISTYA

Program Studi Rekam Medis&Info. Kesehatan - D3, Fakultas Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 422201201181@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Kepatuhan petugas berperan penting dalam pelaksanaan melayani pendaftaran yang baik di bagian TPPRJ pasien BPJS. Berdasarkan observasi dan pengamatan yang telah dilakukan di Rumah Sakit Pantiwilasa Dr.Ciptopeneliti melakukan survei awal di bagian TPPRJ pasien BPJS,peneliti menemukan pasien BPJS saat mendaftar tidak melengkapi syarat “ syarat pendaftaran pasien. Syarat “ syarat pendaftaran BPJS yaitu satu foto copy kartu BPJS,satu foto copy KTP, satu foto copy KK sudah tertera di loket pendaftaran BPJS. Dampak ketidak lengkapan pasien tidak melengkapi syarat pendaftaran salah satunya waktu pelayanan pasien menjadi lama, Hal tersebut mengakibatkan waktu tunggu panggilan pasien sesuai antrian menjadi lebih lama.Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepatuhan petugas TPPRJ pasien BPJS terhadap prosedur tetap TPPRJ di Rumah Sakit Pantiwilasa Dr.Cipto Kota Semarang tahun 2015.

Desain peneliti yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan melakukan wawancara langsung yaitu memberikan pertanyaan mengenai prosedur tetap TPPRJ pasien BPJS terhadap satu petugas TPPRJ. Analisa data dilakukan deskriptif menganalisis hasil-hasil penelitian berdasarkan teori yang dikemukakan.

Sebagian petugas TPPRJ berusia 33 tahun dengan lama kerja 11 tahun dan berpendidikan SLTA. Hasil observasi terhadap pelaksanaan prosedur tetap menyatakan bahwa petugas TPPRJ pasien BPJS mematuhi prosedur tetap TPPRJ karena memiliki kepatuhan 16 dari seluruh aspek SOP. Jika dilihat dari aspek yang diamati ada aspek yang tidak dipatuhi oleh petugas yaitu 6,13. Yaitu (6) Teliti kartu BPJS,sudah sesuai dengan pasien apa belum, (13) Pastikan formulir SEP yang digunakan sudah benar (rawat jalan atau rawat inap) juga poli klinik yang dituju.

Untuk meningkatkan kepatuhan petugas terhadap prosedur tetap perlu upaya pengawasan dan pengarahan kepada petugas dari Pimpinan Rumah Sakit dan Kepala Unit Rekam Medis.

Kata Kunci : Kata kunci : Kepatuhan, Prosedur Tetap
Kepustakaan :14 (1993-2014)

**THE OUT-PATIENT REGISTRATION UNIT OFFICERSâ€™
OBEDIENCE IN THE IMPLEMENTATION OF THE STANDARD
OPERATING PROCEDURE FOR BPJS PATIENT AT THE
PANTIWILASA DR.CIPTO HOSPITAL IN SEMARANG IN 2015**

PUJA VIKKA RISTYA

*Program Studi Rekam Medis&Info. Kesehatan - D3, Fakultas
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 422201201181@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Officers compliance play an important role in the implementation of good services at the registration unit of BPJS patientsTPPRJ. Based on the observations which have been done in Pantiwilasa Dr.Cipto Hospital, the researchers conducted a preliminary survey on the TPPRJ of BPJS patients. The researchers foundthat BPJS patients did not have complete requirements when registering .The registration requirements for the BPJSpatient are a copy of BPJS card, a copy of ID card,and a copy of family card already. The requirements have been listed in the BPJS registration window.The impact of lack of requirements causes long servicesand longer waiting time and queueing. The aims of the research is to determine the compliance officer to the procedure of BPJS patients at TPPRJ at the Pantiwilasa Dr.Cipto hospital in Semarang in 2015. The design of the research is descriptive with case study approach. Data collection is done by observation and direct interviews that provide questions regarding the procedure for the BPJSpatient at TPPRJ. One officer atTPPRJ was interviewed. The data were analyzed descriptively and the results of research is based on the theory proposed

The result of the observation are officers at TPPRJ are 33-year-old with 11 years of working experience and high school education. Results of the observation of the implementation of the procedure are that officers adhere to the BPJS procedure at the TPPRJ. It has on all aspects of compliance for 16 SOP. There are aspects that are not observed but it is obeyed by the officer is 6.13. Namely (6) Thorough BPJS card, is in conformity with the patient, (13) Ensure SEP form used is correct (outpatient or inpatient) is also intended poly clinic

To improve compliance officer to the procedures still need supervision and direction from the Head of Hospital and and the Chief of Medical Record Unit.

Keyword : Keywords : Compliance, Procedure.
Literature : 14 (1993-2014)