

LEMBAR PENGESAHAN

ARTIKEL ILMIAH

**TINJAUAN KELENGKAPAN PERSYARATAN ADMINISTRASI PASIEN
PESERTA BPJS NON PBI DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT
JALAN RSUP dr. KARIADI SEMARANG
TAHUN 2016**

Disusun Oleh :
HARWANTO
D22.2012.01274

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan di Sistem Informasi Tugas Akhir
(SIADIN)



**TINJAUAN KELENGKAPAN PERSYARATAN ADMINISTRASI PASIEN
PESERTA BPJS NON PBI DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN
RAWAT JALAN RSUP dr. KARIADI SEMARANG
TAHUN 2016**

HARWANTO*),RETNO ASTUTI SETIJANINGSIH, SS, MM)**

*) Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

***) Pengajar Fakultas kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

Jl.Nakula 1 no 5-11 semarang

Email :harwanto.wanto70@gmail.com

ABSTRACT

Background:To obtain health services, non PBI BPJS's patient must complete the administrative requirements in Outpatient Registration Place (TPPRJ). Incomplete administrative requirements will obstruct registration services, so that the time of queuing also take longer. The purpose of this study was to analyze the patient administration requirements of non PBI BPJS's patient in Outpatient Registration Place Central Public Hospital Dr. Kariadi Semarang.

Methods:Study was a descriptive study. Data collection methods used in this study was observation and interviews with non PBI BPJS's patients, registration officer, Coordinator and Head Installation of Medical Record in Central Public Hospital Dr. Kariadi Semarang.

Result:The results showed of 100 files in 10 registration booth, there were 8 files that incomplete. The requirements which include an identity card, BPJS cards, referral letters and control letters do not entirely can be supplemented by the patient. From the interviews conducted, there were patients who really do not know that these requirements must be taken, but there was patients that also know but have forgotten or left behind.

Conclusion:Based on these results, it needs to be disseminated to non PBI BPJS's participants the provision of information directly from the hospital and BPJS about the procedure and administration requirements of non PBI BPJS's

patients, also additional facilities and infrastructure in the form of a brochure or banner in hospital to support socialization.

Keywords : Administrative requirements, procedures, BPJS's participants

ABSTRAK

Latar Belakang: Untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, pasien peserta BPJS non PBI harus melengkapi persyaratan administrasi di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Persyaratan administrasi yang kurang lengkap akan menghambat pelayanan pendaftaran, sehingga waktu antrian pasien juga menjadi semakin lama. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kelengkapan persyaratan administrasi pasien peserta BPJS non PBI di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUP Dr. Kariadi Semarang.

Metode: Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yaitu suatu prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan pasien peserta BPJS non PBI, petugas pendaftaran, Koordinator dan Kepala Instalasi Rekam Medis di RSUP dr. Kariadi Semarang.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan dari 100 berkas di 10 loket pendaftaran pasien peserta BPJS, terdapat 8 berkas yang tidak lengkap. Persyaratan yang meliputi kartu identitas, kartu BPJS, surat rujukan dan surat kontrol tidak seluruhnya dapat dilengkapi oleh pasien. Dari wawancara yang dilakukan, ada pasien yang benar-benar tidak mengetahui bahwa persyaratan tersebut harus dibawa, tetapi ada juga yang mengetahui namun lupa atau tertinggal.

Kesimpulan: Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka perlu dilakukan sosialisasi bagi peserta BPJS non PBI berupa pemberian informasi secara langsung baik dari pihak rumah sakit maupun BPJS mengenai prosedur dan kelengkapan persyaratan administrasi pasien peserta BPJS non PBI, serta penambahan sarana dan prasarana berupa brosur atau spanduk di rumah sakit untuk mendukung sosialisasi tersebut.

Kata Kunci: Persyaratan administrasi, Prosedur, Peserta BPJS

PENDAHULUAN

Jaminan kesehatan di Indonesia merupakan salah satu hak yang harus dimiliki oleh tiap warga negara. Didalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H dan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, menetapkan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Rumah Sakit merupakan penyediaan layanan kesehatan yang wajib memberikan pelayanan yang layak bagi seluruh masyarakat. RSUP dr. Kariadi Semarang adalah rumah sakit tipe A yang menjadi pusat rujukan seluruh rumah sakit di Jawa Tengah dan sekitarnya. Untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUP dr. Kariadi, pasien khususnya peserta BPJS baik PBI maupun non PBI harus mentaati prosedur yang ada. Pasien peserta BPJS non PBI baik pasien baru maupun pasien lama wajib melengkapi persyaratan administrasi pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan terhadap pasien BPJS sering kali menemui kendala, terutama pada pasien peserta BPJS non PBI. Ketidaktahuan pasien tentang prosedur pelayanan pasien BPJS yang harus menyertakan rujukan dari klinik atau dokter pribadi, menyebabkan persyaratan administrasi sering kali menjadi tidak lengkap.

Ketidaklengkapan berkas pendaftaran pasien peserta BPJS non PBI berdampak pada terhambatnya proses pendaftaran pasien dan waktu antrian pasien menjadi lebih lama.

METODE

Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yaitu suatu prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan wawancara dan observasi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Prosedur

Pelayanan Pasien BPJS Non PBI dan Kelengkapan Persyaratan Administrasi Pendaftaran Pasien BPJS Non PBI .Subjek dalam penelitian ini adalah pasien peserta BPJS non PBI yang mendaftar di RSUP dr. Kariadi pada bulan Januari 2016 sebanyak 300 orang dan petugas pendaftaran di TPRJ RSUP dr. Kariadi Semarang. Sedangkan objek penelitian adalah berkas administrasi pendaftaran pasien BPJS non PBI di RSUP dr. Kariadi Semarang.

HASIL PENELITIAN

A. Alur Pendaftaran Pasien BPJS Non PBI di RSUP dr. Kariadi Semarang

Dari observasi yang dilakukan di TPRJ RSUP dr. Kariadi Semarang, diketahui alur pendaftaran pasien BPJS Non PBI adalah sebagai berikut :

1. Pasien BPJS Non PBI datang dengan membawa persyaratan administrasi yaitu : KTP atau KK, Kartu BPJS, serta Surat Rujukan dari Faskes I atau dokter keluarga
2. Selanjutnya jika persyaratan telah diperiksa kelengkapannya oleh petugas dan dinyatakan memenuhi syarat maka akan dibuatkan Surat Eligibilitas Pelayanan atau SEP
3. Pasien menuju poliklinik atau unit pelayanan lainnya
4. Jika tidak diperlukan pemeriksaan penunjang, pasien diperbolehkan menuju apotik/ farmasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 100 pasien peserta BPJS Non PBI di PPRJ RSUP dr. Kariadi, diperoleh data 92 pasien mengetahui alur dan prosedur pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUP dr. Kariadi Semarang. Sedangkan 8 pasien lainnya tidak mengetahui

Tabel 4.1: Pengetahuan alur pendaftaran pasien BPJS Non PBI di TPRJ RSUP dr. Kariadi Semarang

No	Pertanyaan	Tahu	Tidak Tahu	Jml
1.	Apakah Bapak/ Ibu ke RSUP dr. Kariadi dirujuk dari rumah sakit?	100	0	100
2.	Kelengkapan administrasi dari rumah sakit sebelum dirujuk ke RSUP dr. Kariadi apa saja?	92	8	100
3.	Apakah Bapak/ Ibu merasa bahwa persyaratan administrasi yang harus dibawa sudah cukup	92	8	100

	lengkap?			
4.	Kendala apa yang Bapak/ Ibu hadapi pada saat proses administrasi di bagian pendaftaran?	100	0	100

B. Standar Prosedur Operasional Pendaftaran Pasien BPJS Non PBI di RSUP dr. Kariadi Semarang

Dari observasi yang dilakukan, Standar Prosedur Operasional Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Non PBI digunakan sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk memperlancar pendaftaran pasien BPJS Non PBI baik pasien baru maupun lama yang akan berobat di RSUP dr. Kariadi Semarang, supaya pasien cepat mendapatkan pelayanan dan tertib administrasi.

Standar Prosedur Operasional (SPO) RSUP dr. Kariadi mewajibkan pasien BPJS Non PBI rawat jalan yang baru pertama kali mendaftar membawa rujukan dari dokter keluarga /RS daerah dengan membawa kartu BPJS untuk meminta SJP di konter BPJS. Sedangkan untuk pasien lama yang baru selesai menjalani rawat inap dan akan melakukan pemeriksaan kembali, diwajibkan membawa surat kontrol. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Koordinator Rekam Medis dan Kepala Instalasi Rekam Medis RSUP dr. Kariadi yang menjelaskan bahwa semua petugas bekerja berdasarkan SPO yang berlaku, dimana persyaratan administrasi pendaftaran pasien BPJS non PBI meliputi kartu identitas diri (KTP), kartu BPJS, surat rujukan maupun surat kontrol. Untuk pasien BPJS non PBI baru harus membawa semua persyaratan administrasi, kecuali surat kontrol karena surat kontrol hanya digunakan oleh pasien lama yang pernah dirawat inap di RSUP dr. Kariadi, dan itu pun hanya berlaku satu kali saja.

Hasil wawancara dengan petugas dibagian pendaftaran, tidak terdapat kendala berarti dalam pelayanan kepada pasien terutama pasien peserta BPJS non PBI. Petugas memahami dengan baik Standar Prosedur Operasional pendaftaran pasien rawat jalan bagi peserta BPJS non PBI di RSUP dr. Kariadi Semarang. Tetapi ada petugas yang mengalami sedikit kendala terkait pelayanan pasien dengan keterbatasan pendengaran dan lansia.

Dari hasil wawancara dengan Koordinator Rekam Medis RSUP dr. Kariadi diketahui bahwa setiap saat dilakukan koordinasi dengan petugas pendaftaran

untuk mengetahui kendala serta permasalahan yang dihadapi petugas, serta memastikan mereka bekerja sesuai SOP.

Sedangkan dari hasil wawancara dengan kepala instalasi rekam medis sebagai pembuat kebijakan terkait SOP dan kelengkapan persyaratan administrasi pasien khususnya peserta BPJS non PBI, diketahui bahwa persyaratan administrasi bagi pasien BPJS non PBI sifatnya wajib. Seperti kartu identitas diri, kartu BPJS, surat rujukan maupun surat kontrol harus dilengkapi untuk dapat dilayani dibagian pendaftaran. Untuk pasien BPJS non PBI baru harus membawa semua persyaratan administrasi, kecuali surat kontrol karena surat kontrol hanya digunakan oleh pasien lama yang pernah dirawat inap di RSUP dr. Kariadi, dan itupun hanya berlaku satu kali saja. Ada masukan untuk menambah loket bagi pasien baik umum maupun BPJS dengan kebutuhan khusus, karena pernah terjadi petugas pendaftaran kesulitan menjelaskan prosedur serta persyaratan administrasi ketika berhadapan dengan pasien dengan pendengaran yang tidak sempurna.

C. Persyaratan administrasi pendaftaran pasien BPJS Non PBI di RSUP dr. Kariadi Semarang

Dari wawancara dengan pasien peserta BPJS Non PBI di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUP dr. Kariadi, ditemukan dari 100 orang reponden terdapat 8 orang yang tidak mengetahui persyaratan untuk mendaftar. Hasil wawancara dapat digambarkan dengan tabel dibawah ini :

Tabel 4.2 : Pengetahuan Persyaratan administrasi Pendaftaran pasien BPJS Non PBI di TPRR RSUP dr. Kariadi Semarang

No	Persyaratan	Tidak Tahu
1.	Surat Rujukan	2
2.	Kartu BPJS	1
3.	KTP	0
4.	KK	4
5.	Surat Kontrol	1
	Jumlah	8

Sedangkan dari observasi yang dilakukan, diketahui persyaratan administrasi pendaftaran bagi pasien peserta BPJS Non PBI di RSUP dr. Kariadi adalah :

1. Surat Rujukan dari Puskesmas atau dokter keluarga, Rumah Sakit tipe C atau tipe B, kecuali bagi pasien gawat darurat
2. Kartu BPJS asli beserta foto copynya
3. Foto copy KTP yang masih berlaku
4. Foto copy kartu Keluarga (KK)
5. Surat kontrol bagi pasien yang baru selesai dirawat inap

D. Kelengkapan Persyaratan Administrasi Pendaftaran Pasien BPJS Non PBI di TPRJ RSUP dr. Kariadi Semarang

Dari hasil observasi di lapangan, didapatkan kelengkapan persyaratan administrasi pasien peserta BPJS non PBI di 10 loket pendaftaran sebagai berikut :

Tabel 4.3: Kelengkapan persyaratan administrasi pasien BPJS non PBI

Loket	Persyaratan Administrasi							
	KTP		Kartu BPJS		Surat Rujukan		Surat Kontrol	
	L	TL	L	TL	L	TL	L	TL
I	10	0	10	0	10	0	-	-
II	10	0	10	0	10	0	-	-
III	10	0	10	0	9	1	9	1
IV	9	1	10	0	10	0	-	-
V	10	0	10	0	10	0	-	-
VI	10	0	10	0	10	0	-	-
VII	10	0	9	1	10	0	-	-
VIII	9	1	10	0	10	0	-	-
IX	10	0	9	1	10	0	-	-
X	9	1	10	0	9	1	-	-
%	97%	3%	98%	2%	98%	2%	99%	1%

Keterangan :tiap loket peneliti mengambil sampel 10 berkas pendaftaran

L = Berkas Pendaftaran Lengkap

TL= Berkas Pendaftaran Tidak Lengkap

(-) Menunjukkan seluruh berkas adalah pasien baru

Dari tabel 4.3 didapatkan bahwa sebanyak 3 responden atau 3% dari 100 berkas pendaftaran tidak ada KTP-nya, 2 berkas atau 2% dari 100 berkas pendaftaran tidak lengkap kartu BPJS nya, 2 berkas atau 2% dari 100 berkas pendaftaran tidak ada surat rujukannya dan 1 berkas atau 1% dari 100 berkas tidak ada surat kontrolnya.

PEMBAHASAN

A. Alur Pendaftaran Pasien BPJS Non PBI

Berdasarkan hasil penelitian untuk alur pendaftaran pasien BPJS Non PBI di TPPRJ RSUP dr. Kariadi Semarang adalah sebagai berikut :

1. Pasien BPJS Non PBI datang dengan membawa persyaratan administrasi yaitu : KTP atau KK, Kartu BPJS, serta Surat Rujukan dari Faskes I atau dokter keluarga
2. Selanjutnya jika persyaratan telah diperiksa kelengkapannya oleh petugas dan dinyatakan memenuhi syarat maka akan dibuatkan Surat *Eligibilitas* Pelayanan atau SEP
3. Pasien menuju poliklinik atau unit pelayanan lainnya
4. Jika tidak diperlukan pemeriksaan penunjang, pasien diperbolehkan menuju apotik/ farmasi.

Hal ini sesuai dengan alur pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS dalam buku panduan layanan bagi peserta BPJS ⁽⁹⁾, yaitu :

- 1) Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama
 - a) Setiap peserta harus terdaftar pada satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.
 - b) Peserta memperoleh pelayanan kesehatan pada Fasilitas Kesehatan tingkat pertama tempat Peserta terdaftar.
 - c) Peserta dapat memperoleh pelayanan rawat inap di Fasilitas Kesehatan tingkat pertama sesuai dengan indikasi medis.
- 2) Pelayanan Kesehatan Tingkat Lanjutan
 - a) Peserta datang ke BPJS Center Rumah Sakit dengan menunjukkan Kartu Peserta dan menyerahkan surat rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama / surat perintah Kontrol pasca rawat inap.

- b) Peserta menerima Surat Eligibilitas Peserta (SEP) untuk mendapatkan pelayanan lanjutan
 - c) Peserta dapat memperoleh pelayanan rawat inap di Fasilitas Kesehatan tingkat lanjutan sesuai dengan indikasi medis.
- 3) Pelayanan Kegawat Daruratan (*Emergency*)
- a) Pelayanan Gawat Darurat adalah pelayanan kesehatan yang harus diberikan secepatnya untuk mencegah kematian, keparahan dan atau kecacatan, sesuai dengan kemampuan fasilitas kesehatan.
 - b) Peserta yang memerlukan pelayanan gawat darurat dapat langsung memperoleh pelayanan di setiap fasilitas kesehatan. Kriteria kegawatdaruratan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - c) Peserta yang menerima pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang tidak bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, akan segera dirujuk ke fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan setelah keadaan gawat daruratnya teratasi dan pasien dalam kondisi dapat dipindahkan.
 - d) Biaya akibat pelayanan kegawatdaruratan ditagihkan langsung oleh Fasilitas Kesehatan kepada BPJS Kesehatan.

Pada Bab III pasal 4 Permenkes RI No. 001 Tahun 2012 disebutkan bahwa⁽¹⁰⁾:

1. Pelayanan kesehatan dilaksanakan secara berjenjang, sesuai kebutuhan medis dimulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama
2. Pelayanan kesehatan tingkat kedua hanya dapat diberikan atas rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat pertama
3. Pelayanan kesehatan tingkat ketiga hanya dapat diberikan atas rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat kedua atau tingkat pertama

Sesuai dengan aturan BPJS dan Peraturan Menteri Kesehatan, RSUP dr. Kariadi melayani rujukan dari Fasilitas Kesehatan tingkat pertama dan kedua dengan sistem rujukan berjenjang. Oleh karena itu, sebelum mendaftar di TPPRJ RSUP dr. Kariadi, pasien peserta BPJS Non PBI harus melalui pemeriksaan di Fasilitas Kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas maupun dokter keluarga ataupun Fasilitas Kesehatan tingkat II seperti rumah sakit daerah untuk mendapatkan rujukan. Tanpa membawa surat rujukan, pasien peserta BPJS Non

PBI tidak akan bisa mendaftar untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUP dr. Kariadi Semarang.

B. Standar Prosedur Operasional Pendaftaran Pasien BPJS Non PBI

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, Standar Prosedur Operasional Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Non PBI digunakan sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk memperlancar pendaftaran pasien BPJS Non PBI baik pasien baru maupun lama yang akan berobat di RSUP dr. Kariadi Semarang, supaya pasien cepat mendapatkan pelayanan dan tertib administrasi.

Hal ini sesuai dengan prosedur untuk mendapatkan pelayanan kesehatan bagi pasien peserta BPJS dalam buku panduan layanan bagi peserta BPJS, yaitu ⁽³⁾:

1. Peserta BPJS membawa Kartu BPJS Kesehatan mendatangi fasilitas kesehatan tingkat pertama tempat peserta terdaftar (Puskesmas, dokter keluarga, klinik TNI atau Polri, dan fasilitas kesehatan setingkat itu)
2. Apabila setelah pemeriksaan awal pasien belum sembuh, maka pasien dirujuk ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut (Rumah Sakit Pemerintah, Rumah Sakit Swasta, Rumah Sakit TNI Polri yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan). Sedangkan untuk kondisi gawat darurat, peserta BPJS bias mendapatkan pelayanan fasilitas kesehatan tingkat lanjut, tanpa memerlukan surat rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama
3. Di fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, peserta menunjukkan kartu BPJS Kesehatan dan Surat Rujukan fasilitas kesehatan tingkat pertama kepada petugas BPJS Kesehatan Center. Selanjutnya petugas akan menerbitkan Surat *Eligibilitas* Peserta (SEP), sebagai dokumen yang menyatakan bahwa peserta dirawat dengan biaya BPJS Kesehatan
4. Setelah mendapatkan SEP, pasien akan mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, baik untuk pelayanan rawat jalan maupun rawat inap.

Standar Prosedur Operasional bagi pasien peserta BPJS Non PBI untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUP dr. Kariadi sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh BPJS, dimana setiap pasien peserta BPJS Non PBI wajib

membawa kelengkapan administrasi berupa rujukan dari dokter keluarga atau Rumah Sakit daerah untuk bisa mendaftar di RSUP dr. Kariadi Semarang.

C. Persyaratan Administrasi Pasien Peserta BPJS Non PBI

Berdasarkan observasi yang dilakukan di TPPRJ RSUP dr. Kariadi Semarang, persyaratan administrasi pendaftaran bagi pasien peserta BPJS Non PBI meliputi :

1. Surat Rujukan dari Puskesmas atau dokter keluarga, Rumah Sakit tipe C atau tipe B, kecuali bagi pasien gawat darurat
2. Kartu BPJS asli beserta foto copynya
3. Foto copy KTP yang masih berlaku
4. Foto copy kartu Keluarga (KK)

5. Surat kontrol bagi pasien yang baru selesai dirawat inap

Hal ini sesuai dengan persyaratan administrasi bagi pasien peserta BPJS dalam buku panduan lengkap layanan bagi peserta BPJS, meliputi ⁽⁹⁾:

- a. Kartu identitas diri (KTP)
- b. Kartu BPJS
- c. Surat rujukan dari Faskes I atau II
- d. Surat kontrol

Persyaratan administrasi pendaftaran harus dilengkapi oleh pasien peserta BPJS Non PBI untuk bisa mendaftar di TPPRJ RSUP dr. Kariadi Semarang.

D. Kelengkapan Persyaratan Administrasi Pendaftaran Pasien Peserta BPJS Non PBI

Berdasarkan hasil penelitian, ketidaklengkapan berkas pendaftaran pasien peserta BPJS Non PBI didapatkan dari pasien dengan usia diatas 55 tahun dengan pekerjaan petani. Dapat dikatakankan bahwa tingkat pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh faktor usia, pekerjaan dan informasi yang diperoleh.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Agus Pujiono dalam Karya Tulis Ilmiahnya yang berjudul "Pengetahuan Peserta BPJS Tentang Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan RSUP dr. Kariadi Semarang", tingkat pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh faktor karakteristik umur, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan, serta sumber informasi yang diperoleh.⁽¹⁸⁾

Semakin tua umur seseorang, maka daya ingatnya akan semakin menurun. Begitu pula dengan tingkat pendidikan, dimana semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka tingkat pemahaman yang mempengaruhi pengetahuannya semakin baik. Sedangkan untuk sumber informasi, semakin banyak seseorang mendapatkan informasi maka akan semakin baik pula tingkat pengetahuannya.

Oleh karena itu perlu diberikan informasi sejelas-jelasnya kepada pasien terutama peserta BPJS non PBI mengenai alur dan prosedur untuk bisa mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUP dr. Kariadi. Dalam hal ini perlu kerjasama dari pihak BPJS Kesehatan dan RSUP dr. Kariadi Semarang. Informasi tentang kelengkapan persyaratan administrasi yang jelas dan terinci akan membuat proses pelayanan pendaftaran menjadi lebih cepat karena setiap pasien yang datang akan menyiapkan kelengkapan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Sarana dan prasarana yang mendukung seperti papan informasi maupun banner juga diperlukan untuk sosialisasi prosedur untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, sehingga mempermudah pasien peserta BPJS non PBI yang akan mendaftar memperoleh informasi yang jelas mengenai kelengkapan persyaratan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan tingkat lanjut di Rumah Sakit tipe A seperti di RSUP dr. Kariadi Semarang, pasien peserta BPJS non PBI harus melalui pemeriksaan di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat I dan II terlebih dahulu, kecuali untuk pasien dengan diagnosa tertentu seperti gagal ginjal dan kanker yang dapat langsung dilayani dengan membawa bukti penunjang berupa hasil pemeriksaan dari rumah sakit sebelumnya.
2. Standar Prosedur Operasional (SPO) RSUP dr. Kariadi digunakan sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk memperlancar pendaftaran pasien BPJS Non PBI baik pasien baru maupun lama yang akan berobat di RSUP dr. Kariadi Semarang, supaya pasien cepat mendapatkan pelayanan dan tertib administrasi. Pasien BPJS Non PBI rawat jalan yang baru pertama kali mendaftar wajib membawa rujukan dari dokter keluarga /RS daerah dengan membawa kartu BPJS untuk meminta SJP di konter BPJS

3. Persyaratan yang harus dilengkapi pasien peserta BPJS non PBI untuk mendapatkan pelayanan di RSUP dr. Kariadi adalah Kartu identitas / KTP asli, Kartu peserta BPJS, surat rujukan dari fakes tingkat I atau II dan surat kontrol bagi yang selesai dirawat inap.
4. Di TPPRJ RSUP dr. Kariadi Semarang masih ditemukan 8 (delapan) berkas pendaftaran yang tidak lengkap, yaitu 3 berkas atau 3% dari 100 berkas pendaftaran tidak ada KTP-nya, 2 berkas atau 2% dari 100 berkas pendaftaran tidak lengkap kartu BPJS nya, 2 berkas atau 2% dari 100 berkas pendaftaran tidak ada surat rujukannya dan 1 berkas atau 1% dari 100 berkas tidak ada surat kontrolnya.
5. Tingkat pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh faktor karakteristik umur, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan, serta sumber informasi yang diperoleh.

SARAN

1. Untuk memberikan informasi yang jelas bagi pasien peserta BPJS non PBI mengenai alur maupun prosedur pelayanan kesehatan dan persyaratan administrasi yang harus dilengkapi pada waktu melakukan pendaftaran, sebaiknya dilakukan sosialisasi oleh petugas dari BPJS maupun dari Rumah Sakit dengan sering mengadakan penyuluhan maupun dengan menampilkan iklan layanan masyarakat
2. Pasien hendaknya ikut aktif mencari informasi tentang prosedur pelayanan baik dari media cetak, elektronik maupun dari internet
3. Sebaiknya papan informasi prosedur pelayanan dan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi pasien BPJS untuk mendapatkan pelayanan kesehatan ditempatkan sebelum pintu masuk TPPRJ, sehingga pasien dapat langsung mengetahui jika ada persyaratan yang belum lengkap atau belum dibawa

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).
2. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan
3. Standar Operasional Prosedur Penerimaan Pasien Rawat Jalan BPJS RSUP Dr. Kariadi Semarang Tahun 2014

4. Undang-Undang No.44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Sinar Grafika, 2009.
5. AzrulAzwar, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Binarupa Aksara, Jakarta, 2006.
6. Association of Hospital Care dalamAzhar, 1996 tentang Pengertian Rumah Sakit.
7. Permenkes Republik Indonesia Nomor 340/ Menkes/ III/ 2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit, Departemen Kesehatan RI.
8. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan.
9. Buku Panduan Lengkap Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan 2014, Visi Media Pustaka, Jakarta, 2014.
10. Permenkes RI Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan.
11. Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan, 2014, "Panduan Praktis Sistem Rujukan Berjenjang", Diakses 3 Februari 2016, dari <http://www.bpjs-kesehatan.go.id/semua-download.html> Pusat Layanan Informasi.
12. Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. Rineka Cipta, 1997.
13. Notoatmodjo, S., *Metode Penelitian Kesehatan*, Jakarta. Rineka Cipta, 2010
14. Kusnanto. *Penelitian Suatu Pendekatan praktek*, Jakarta: Salemba Medika, 2010.
15. Santoso dan Tjiptono, *Riset Pemasaran, Konsep dan Aplikasi Dengan SPSS/ Accidental sampling (Convenience sampling) (89-90)*, Elekmedia Compusindo, Jakarta, 2004.
16. ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/viewFile/6736/6256 diakses pada tanggal 5 Februari 2016 pukul10.00 WIB
17. Saryono, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Mitra Cendekia, Jogjakarta, 2010.
18. Agus Pujiono, *Pengetahuan Peserta BPJS Tentang Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan RSUP dr. Kariadi* , Karya Tulis Ilmiah, 2015.