

## **Analisis Pelayanan Pasien BPJS dan Non BPJS (Studi Pada Klinik di Kranji Bekasi)**

**Idah Yuniasih**

Program Studi Administrasi Perkantoran, Universitas Bina Sarana Informatika  
Jl. Jatiwaringin Raya No 18 Jakarta Timur  
Email : idah.idy@bsi.ac.id

### **ABSTRAKSI**

Kualitas hidup masyarakat salah satunya bisa dilihat dari kesehatan masyarakat secara umum, baik kesehatan fisik, psikis maupun rohani. Kesehatan merupakan hajat hidup orang banyak oleh karenanya Pemerintah mengatur melalui dalam UUD 1945 Pasal 28 H ayat 1 yang berbunyi “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Salah satu pelayanan kesehatan masyarakat yaitu dengan adanya Klinik Kesehatan 24 Jam yang melayani masyarakat dalam berobat. Pelayanan yang baik tentunya akan meningkatkan kepuasan pasien dalam berobat. Pasien saat ini dibagi menjadi pasien BPJS dan pasien Non BPJS. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Dengan metode pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian prosedur Pelayanan Pasien di Klinik adalah Prosedur dalam melayani Pasien BPJS dan Non BPJS sudah teratur dan sesuai dengan SOP yang berlaku, hanya ada beberapa perbedaan dalam proses pembayaran dan pelayanan oleh petugas. Sistem yang diterapkan dalam Pelayanan Pasien Non BPJS masih manual sementara pasien BPJS sudah menggunakan aplikasi.

Keyword: Prosedur, Pelayanan

### **ABSTRACT**

*One of the quality of people's lives can be seen from public health in general, both physical, psychological and spiritual health. Health is the livelihood of many people, therefore the Government regulates it through Article 28 H paragraph 1 of the 1945 Constitution which reads "Everyone has the right to live in physical and spiritual prosperity, to have a place to live, and to have a good and healthy environment and have the right to health services". One of the public health services is the existence of a 24-hour Health Clinic that serves the community for treatment. Good service will certainly increase patient satisfaction in treatment. Patients are currently divided into BPJS patients and Non BPJS patients. The research method used is a qualitative research method. With the method of data collection observation, interviews, and documentation. The results of the research on Patient Service procedures at the Clinic are the procedures for serving BPJS and Non BPJS patients are regular and in accordance with applicable SOPs, there are only a few differences in the payment process and services by officers. The system implemented in Non BPJS Patient Services is still manual while BPJS patients are already using the application.*

Keyword: Procedure, Service

### **1. PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam hajat hidup orang banyak, orang yang sehat tentunya akan beraktifitas dengan baik dan memiliki kualitas hidup yang baik, berbeda dengan orang yang sakit tentunya akan memiliki kualitas hidup yang buruk. Pelayanan Kesehatan merupakan tanggung jawab bersama yaitu Pemerintah, Pihak Swasta dan Masyarakat. Ketiga unsur ini tentunya akan saling bahu membahu tidak hanya fokus pada tindakan kuratif saja namun juga tindakan preventif dalam Kesehatan.

Pelayanan kesehatan pertama seperti Puskesmas atau Klinik Kesehatan tentunya memfasilitasi masyarakat dalam berobat. Klinik Kesehatan memiliki jam operasional lebih lama daripada Puskesmas menjadi pilihan

masyarakat di Perkotaan hal ini dikarenakan masyarakat Kota memiliki jam bekerja lebih sibuk daripada di Desa, oleh karenanya Klinik Kesehatan diminati para pekerja yang bisa melakukan pemeriksaan sepulang bekerja ataupun pada sore hingga malam hari.

Klinik Kesehatan saat ini juga melayani pasien non BPJS maupun BPJS dengan adanya 2 layanan ini tentunya menjadi pilihan masyarakat. Meskipun BPJS sudah menjadi kewajiban Warga Indonesia namun masih banyak masyarakat yang belum terdaftar dalam BPJS. Ketika warga yang tidak memiliki BPJS sakit maka warga tersebut harus membayar pribadi biaya berobat. Klinik kesehatan tentunya tidak boleh melakukan tindakan diskriminasi maupun perbedaan perlakuan dalam melayani pasien BPJS maupun non BPJS.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Prosedur

Prosedur adalah urutan rencana operasi untuk menangani aktivitas bisnis yang berulang secara seragam dan konsisten. "Prosedur adalah urutan-urutan yang tepat dari tahapan-tahapan instruksi yang menerangkan apa yang harus dikerjakan, siapa yang mengerjakannya, kapan dikerjakan, dan bagaimana mengerjakannya. (Hadiaty & Handayani, 2018)

### 2.2. Pelayanan

Pelayanan adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat (Sundari, 2016).

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sagita, 2016). Menurut (Barata, 2003) Jenis Layanan dibedakan menjadi 3 (tiga) yaitu:

- Pemberian jasa-jasa saja
- Layanan yang berkaitan dengan penyediaan barang-barang saja.
- Layanan ganda yang berkaitan dengan keduanya.

#### A. Pelayanan Umum dan BPJS

Menurut (UU No 24 Tahun 2011, 2011) tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), BAB 1 Ketentuan Umum, Pasal 1 no 1 sd 14 adalah:

- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial
- Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak
- Dana Jaminan Sosial adalah dana amanat milik seluruh peserta yang merupakan himpunan iuran beserta hasil pengembangannya yang dikelola oleh BPJS untuk pembayaran manfaat kepada peserta dan pembiayaan operasional penyelenggaraan program Jaminan Sosial
- Peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran
- Manfaat adalah faedah jaminan sosial yang menjadi hak peserta dan/atau anggota keluarganya.
- Iuran adalah sejumlah uang yang dibayar secara teratur oleh Peserta, pemberi kerja, dan/atau Pemerintah.
- Bantuan Iuran adalah Iuran yang dibayar oleh Pemerintah bagi fakir miskin dan orang tidak mampu sebagai Peserta program Jaminan Sosial
- Pekerja adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima gaji, upah, atau imbalan dalam bentuk lain
- Pemberi Kerja adalah orang perseorangan, pengusaha, badan hukum, atau badan lainnya yang mempekerjakan tenaga kerja atau penyelenggara

- negara yang mempekerjakan pegawai negeri dengan membayar gaji, upah, atau imbalan dalam bentuk lainnya
- Gaji atau Upah adalah hak Pekerja yang diterima dan dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan dari Pemberi Kerja kepada Pekerja yang ditetapkan dan dibayar menurut suatu perjanjian kerja, kesepakatan, atau peraturan perundang-undangan, termasuk tunjangan bagi Pekerja dan keluarganya atas suatu pekerjaan dan/atau jasa yang telah atau akan dilakukan.
  - Dewan Jaminan Sosial Nasional yang selanjutnya disingkat DJSN adalah dewan yang berfungsi untuk membantu Presiden dalam perumusan kebijakan umum dan sinkronisasi penyelenggaraan sistem jaminan sosial nasional.
  - Dewan Pengawas adalah organ BPJS yang bertugas melakukan pengawasan atas pelaksanaan pengurusan BPJS oleh direksi dan memberikan nasihat kepada direksi dalam penyelenggaraan program Jaminan Sosial
  - Direksi adalah organ BPJS yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan BPJS untuk kepentingan BPJS, sesuai dengan asas, tujuan, dan prinsip BPJS, serta mewakili BPJS, baik di dalam maupun di luar pengadilan, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang ini
  - Pemerintah Pusat yang selanjutnya disebut Pemerintah adalah Presiden Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Sebagaimana tertuang dalam (UU No 24 Tahun 2011, 2011) pasal 5 dan 6, BPJS terbagi menjadi 2 kategori: BPJS Kesehatan, menyelenggarakan program jaminan kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian

#### B. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2007) Kualitas layanan adalah suatu bentuk upaya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen dan ketepatan penyampaiannya dalam menyeimbangkan harapan konsumen. (Ibrahim & Thawil, 2019).

Menurut Zeithaml, Bitner dan Dwayne (2009) dalam (Zuraidah, 2018) dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan terdiri dari:

- Reability*  
Yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan. Dimensi ini tergambar dalam:
  - Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat
  - Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat
  - Jadwal pelayanan dijalankan dengan cepat
  - Prosedur pelayanan tidak berbelit – belit
- Responsiveness*  
Yaitu keinginan para petugas untuk membantu para

pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat tanggap. Dimensi ini digambarkan dalam :

- a. Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap dalam mengatasi keluhan pasien
  - b. Kemampuan petugas memberikan informasi yang jelas, dan mudah dimengerti
  - c. Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan
3. *Assurance* (Jaminan)  
Yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas, bebas dari bahaya, resiko maupun keragu-raguan. Dimensi ini tergambar dalam :
- a. Pengetahuan dan kemampuan para dokter dalam menetapkan 132esehata penyakit dan petugas lainnya dalam bekerja
  - b. Keterampilan para dokter, perawat dan petugas 132esehatan lainnya dalam bekerja
  - c. Pelayanan yang sopan dan ramah
  - d. Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan
4. *Emphaty* (Empati)  
Yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan pelanggan. Dimensi ini tergambar dalam :
- a. Memberikan perhatian secara khusus pada setiap pasien
  - b. Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya
  - c. Perhatian kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain – lain
5. *Tangible* (Berwujud)  
Yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan, personil dan sarana komunikasi Dimensi ini tergambar dalam :
- a. Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan
  - b. Penataan exterior dan interior ruangan
  - c. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat – alat yang dipakai
  - d. Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan)

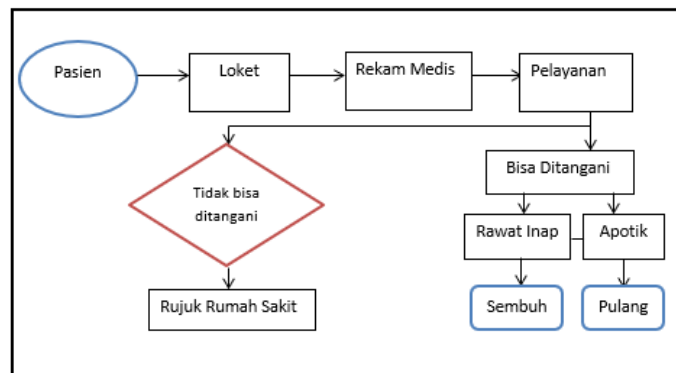
### 3. METODOLOGI

Penelitian yang digunakan merupakan metode penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data observasi di Klinik untuk melakukan pengamatan secara mendalam berkaitan dengan pelayanan, wawancara dengan reseptionis dan pasien BPJS maupun Non BPJS, dan Metode Dokumentasi.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Klinik 24 jam yang berlokasi di Kranji Bekasi ini melayani pasien BPJS maupun Non BPJS dan memiliki beberapa poli seperti Poli Umum, Poli Gigi, Poli Kandungan dan Poli BKIA.

#### 4.1. Prosedur Pelayanan Pasien Non BPJS



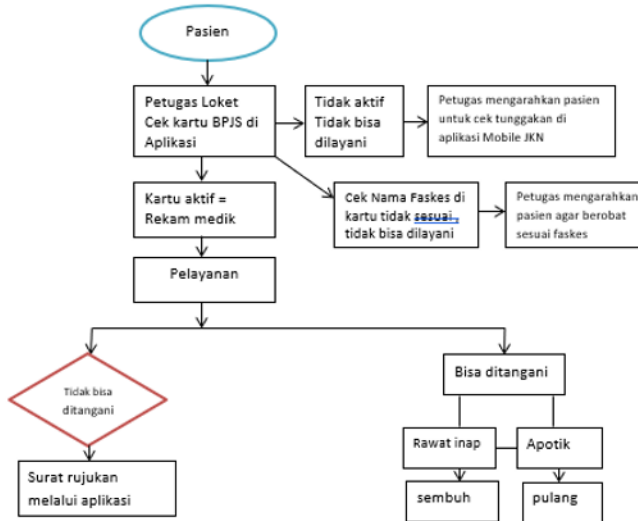
Sumber: (Data diolah, 2021)

Gambar 1. Prosedur Pelayanan Pasien Non BPJS

Keterangan:

1. Pasien datang menemui petugas loket
2. Petugas meminta kartu berobat bagi pasien yang sudah pernah berkunjung, bagi pasien yang belum pernah isikan identitas pasien di rekam medis yang baru. Setiap pasien baru akan memperoleh kartu berobat yang akan digunakan sebagai kartu pengenalan, yang harus dibawa pada setiap kunjungan berikutnya di klinik. Nomor yang tertera pada kartu berobat adalah nomor yang digunakan petugas untuk mencari arsip rekam medik pasien.
3. Jika sudah menemukan nomor Rekam Medisnya, maka petugas mengambil rekam medis pasien. Petugas memanggil pasien dan menanyakan poli yang akan dituju Setelah selesai dalam proses pendaftaran, pasien baru dipersilahkan menunggu di poliklinik yang dituju dan petugas rekam medis mempersiapkan berkas rekam medisnya kemudian dikirim ke poliklinik tujuan pasien
4. Pasien akan mendapatkan pelayanan dan pemeriksaan dari dokter, dokter akan memutuskan rawat jalan, rawat inap, atau rujuk
5. Jika kasus bisa ditangani pasien langsung diarahkan oleh perawat ke bagian apotik untuk mengambil obat dan kemudian ke bagian loket untuk pembayaran tunai, Selanjutnya untuk pasien rawat inap, keluarga pasien harap mengisi surat permintaan ruang rawat inap.
6. Bagi pasien poli umum dan 132esehatan jika tidak bisa ditangani dan diharuskan rawat inap maka pasien akan dirujuk ke Rumah Sakit , Rawat inap di Klinik hanya di tujukan untuk pasien bersalin
7. Setelah selesai pemberkasan pasien rawat inap akan diantarkan ke Ruangan Rawat Inap
8. Kemudian jika pasien memerlukan tindakan lebih lanjut contohnya harus dilakukan operasi *Seccio Caesaria (SC)* maka pasien harus dirujuk ke Rumah Sakit
9. Setelah sembuh pasien diperbolehkan pulang/pulang paksa.

#### 4.2. Prosedur Pelayanan Pasien BPJS



Sumber: (Data diolah, 2021)

Gambar 2. Prosedur Pelayanan Pasien BPJS

Keterangan:

1. Pasien menemui petugas loket BPJS, menunjukkan kartu BPJS/JKN-KIS
2. Kemudian petugas cek nama faskes ( fasilitas 133sehatan) pada kartu, gunanya agar pasien berobat sesuai faskes yang tertera di kartu jika kartu aktif, data pasien akan langsung muncul dan bisa dilayani jika ada pemberitahuan “ **tidak aktif karena Premi**” maka Pasien diharapkan segera untuk melunasi pembayaran agar kartu bisa dipakai 133esehat. Jika pemberitahuan tertulis “ **tidak aktif karena Penanggulangan Peserta** “ maka kepesertaanya sedang dialihkan dari Peserta BPJS Kesehatan menjadi PPU (Pekerja penerima upah)/BPJS Ketenagakerjaan
3. sama seperti pasien non BPJS, Pasien yang baru pertama kali berobat isikan identitas di rekam medik baru sementara pasien yang sudah pernah berobat cari di arsip rekam medik sesuai nama abjad pasien
4. Pasien akan mendapatkan pelayanan dan pemeriksaan dari dokter, dokter akan memutuskan rawat jalan, rawat inap, atau rujuk. Riwayat pelayanan yang ada di status pasien di entry di Aplikasi P-Care pada menu pelayanan pasien
5. Jika Pasien bisa ditangani maka di aplikasi P-Care pada menu pelayanan pasien, pilih berobat jalan dan pelayanan telah selesai dan pasien akan mendapatkan Surat pernyataan pelayanan yang sudah otomatis dari aplikasi, jika kasus tidak bisa ditangani pasien akan dirujuk.

**4.3. Data Pasien BPJS dan Non BPJS**

Jenis Pelayanan	NAMA POLI	JUMLAH PASIEN 1 BULAN
Rawat Jalan	Umum	27 Pasien
Rawat Jalan	Gigi	15 Pasien
Rawat Inap	Kandungan	8 Pasien
Rawat Jalan	BKIA	6 Pasien
Total Keseluruhan		56 Pasien

Sumber: (Data diolah, 2021)

Tabel 2  
Laporan Keseluruhan Jumlah Pasien BPJS Bulan September 2021

Jenis Pelayanan	NAMA POLI	JUMLAH PASIEN
Rawat Jalan	Umum	64 Pasien
Rawat Jalan	Gigi	10 Pasien
Rawat Jalan	Kandungan	9 Pasien
Rujukan Ke RS	-	11 Pasien
Total Keseluruhan		94 Pasien

Sumber: (Data diolah, 2021)

Tabel 3  
Laporan Pasien Rujukan Ke Rumah Sakit Bulan September 2021

NAMA POLI RUJUKAN	JUMLAH PASIEN
Spesialis Mata	1 Pasien
Spesialis Paru	1 Pasien
Kesehatan Jiwa	1 Pasien
Spesialis Penyakit Dalam	2 Pasien
Spesialis THT	1 Pasien
Spesialis Jantung	2 Pasien
Kebidanan dan Kandungan	3 Pasien
<b>Total</b>	11 Pasien

**5. KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Pelayanan pada pasien non BPJS harus membayar tunai, sedangkan pasien BPJS tidak perlu membayar lagi karena sudah membayar iuran atau premi setiap bulan seperti asuransi 133esehatan.
2. Pada saat pendaftaran pasien non BPJS masih menggunakan sistem manual dalam pendaftaran, pencatatan maupun pelaporan sementara pasien BPJS pada saat pendaftaran langsung input pada aplikasi sehingga laporan pelayanan otomatis terdapat pada aplikasi.

Tabel I  
Laporan Keseluruhan Jumlah Pasien Non BPJS Bulan September 2021

3. Seharusnya dikembangkan aplikasi untuk pasien Non BPJS agar mempermudah petugas dalam pendaftaran, pembuatan laporan Pasien karena otomatis terdapat dalam aplikasi, jika dengan sistem manual dikhawatirkan data pasien hilang

**REFERENSI**

- Barata, A. A. (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*.
- Hadiaty, F., & Handayani, R. F. (2018). Prosedur Administrasi Penjualan Kendaraan Bermotor Pada Bagian Admin Di PD Wijaya Abadi Bandung. *Jurnal LPKIA*, *XI*(2), 1–6. <http://jurnal.lpkia.ac.id/index.php/jkb/article/view/211>
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, *4*(1), 175–182. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Sagita. (2016). Penguatan Pelayanan Pemerintah Kabupaten. *Pelayanan Pemerintah Kabupaten*, *6*, 48–58.
- Sundari, J. (2016). *Sistem Informasi Pelayanan Puskesmas Berbasis Web*. *2*(1), 44–49.
- UU No 24 Tahun 2011, 1 (2011).
- Zuraidah, E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji dengan Metode Servqual (Service Quality). *Prosisko*, *Vol.5*(No. 2), 137–139. <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/PROSISKO/article/view/726/756>