

## PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI PASIEN RAWAT JALAN BPJS DI RSIA PERMATA HATI MATARAM

**Mulyana<sup>1</sup>**

Email: [a0c022039@student.unram.ac.id](mailto:a0c022039@student.unram.ac.id)

<sup>1</sup>DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

**Nur Fitriyah<sup>2</sup>**

Email: [nurfitriyah@unram.ac.id](mailto:nurfitriyah@unram.ac.id)

<sup>2</sup>DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

### ABSTRAK

Ada dua tujuan penyusunan ini, antara lain untuk mengetahui prosedur pelayanan administrasi pasien BPJS rawat jalan, mulai dari pendaftaran hingga selesaiannya pelayanan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Permata Hati, berikutnya mengetahui alur Pasien rawat jalan menggunakan aplikasi SIMRS pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Permata Hati. Tujuan ini dicapai dengan melakukan kegiatan magang pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Permata Hati Mataram selama 4 (empat) bulan dengan melakukan aktivitas pada pasien rawat jalan BPJS. Hasil dari magang (MBKM) ini untuk mengetahui alur pasien rawat jalan menggunakan aplikasi SIMRS untuk mengatur alur pendaftaran pasien sampai proses pembayaran pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Permata Hati Mataram. Manfaat penggunaan aplikasi ini juga memudahkan bagi pegawai untuk mengatur alur proses pelayanan yang lebih cepat, mudah sehingga mempercepat proses kerja dan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan rumah sakit untuk pengambilan keputusan yang tepat. Maka dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan administrasi pasien rawat jalan BPJS pada RSIA Permata Hati, telah diatur secara sistematis untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien.

**Kata Kunci:** Prosedur, Pelayanan Adiministrasi, BPJS, RSIA

### ABSTRACT

*There are two objectives of this internship, namely to learn about the administrative procedures for BPJS outpatient services, from registration to completion of services at the Permata Hati Mother and Child Hospital, and to learn about the flow of outpatient services using the SIMRS application at the Permata Hati Mother and Child Hospital. These objectives were achieved through a 4-month internship at the Permata Hati Mother and Child Hospital in Mataram, where activities were carried out with BPJS outpatient patients. The results of this internship (MBKM) were to determine the flow of outpatient patients using the SIMRS application to manage the patient registration process up to the payment process at the Permata Hati Mother and Child Hospital in Mataram. The benefits of using this application also make it easier for employees to manage the service process flow more quickly and easily, thereby accelerating work processes and improving efficiency in hospital management for making appropriate decisions. It can be concluded that the administrative service procedures for BPJS outpatient patients at Permata Hati Mother and Child Hospital have been systematically organized to provide optimal service to patients.*

**Keywords:** Procedures, Administrative Services, BPJS, RSIA

## **PENDAHULUAN**

Di Indonesia, program Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan telah muncul sebagai salah satu solusi strategis untuk menjamin akses universal terhadap perawatan kesehatan yang memadai. Program ini bertujuan untuk memberikan perlindungan sosial di bidang kesehatan kepada seluruh masyarakat Indonesia, terutama masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS Kesehatan memiliki peran penting dalam menjamin terselenggaranya pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien bagi seluruh peserta JKN, termasuk pasien rawat jalan. Direktur Utama BPJS Kesehatan Ali Ghufron Mukti mengungkapkan jumlah peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mencapai 271,2 juta orang per 10 Mei 2024. Jumlah itu setara dengan 97% total penduduk Indonesia.

Jumlah peserta BPJS Kesehatan di Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) , khususnya di Kota Mataram, mengalami peningkatan signifikan hingga pertengahan 2024 mencapai sekitar 5,6 juta orang, atau sekitar 99,66% dari total populasi di Nusa Tenggara Barat. Hal ini menjadikan NTB sebagai salah satu provinsi yang telah melampaui target nasional cakupan Universal Health Coverage (UHC), yang ditetapkan sebesar 95%. Di Kota Mataram, peningkatan jumlah peserta BPJS ini juga mencerminkan tingginya permintaan pelayanan kesehatan, termasuk di rumah sakit seperti RSIA Permata Hati yang merupakan satu-satunya rumah sakit rujukan pelayanan ibu dan anak di Mataram. (NTBSatu)(EkbisNTB)

Sebagai rumah sakit yang fokus pada pelayanan ibu dan anak, RSIA Permata Hati memainkan peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan berkualitas, terutama kepada kelompok masyarakat yang paling rentan, yakni ibu hamil, ibu melahirkan, bayi, dan anak-anak. Dengan visi untuk menjadi rumah sakit unggulan dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak, RSIA Permata Hati berkomitmen untuk memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan pelayanan yang optimal sesuai dengan standar yang berlaku. Salah satu aspek penting dalam pelaksanaan layanan kesehatan di rumah sakit ini adalah prosedur pelayanan administrasi pasien rawat jalan BPJS. Prosedur ini mencakup serangkaian langkah administratif yang harus dilalui pasien sebelum mendapatkan pelayanan medis, termasuk pendaftaran, verifikasi data BPJS, penerbitan Surat Eligibilitas Peserta (SEP), hingga proses klaim dan pencatatan rekam medis. Keberhasilan prosedur ini sangat menentukan kelancaran dan efisiensi pelayanan kesehatan di rumah sakit, serta kepuasan pasien. BPJS salah satu program kesehatan terbesar di Indonesia, Menurut teori manajemen pelayanan kesehatan,seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2020), pelayanan yang berkualitas tinggi harus mampu memenuhi kebutuhan pasien dengan memadukan antara keterampilan manusia dan teknologi.

Dalam mengatasi permasalahan Pelayanan administrasi pasien rawat jalan BPJS di rumah sakit sering kali menghadapi berbagai tantangan yang berdampak pada kualitas layanan administrasi. Salah satu masalah utama adalah antrian panjang, yang disebabkan oleh tingginya jumlah pasien. Ketidaksesuaian data pasien, seperti kesalahan dalam pencatatan atau informasi yang tidak lengkap, juga sering menjadi hambatan, yang memperlambat proses verifikasi dan klaim. Di samping itu, banyak pasien kurang memahami prosedur BPJS yang berlaku, seperti syarat dokumen atau tahapan pelayanan yang harus diikuti, sehingga menambah beban kerja petugas untuk memberikan penjelasan dan bimbingan. Semua faktor ini memengaruhi efisiensi dan kepuasan pasien dalam menerima layanan, dan apabila tidak diatasi, akan menurunkan kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Berdasarkan data dari penelitian kesehatan di Indonesia, sekitar 60% keluhan pasien BPJS disebabkan oleh masalah administrasi, yang mencakup antrian. Asmuji, A. (2012). Salah satu fasilitas pelayanan Kesehatan khusus yang diperlukan untuk meningkatkan derajat kesejahteraan ibu dan anak yaitu Rumah Sakit Ibu dan Anak Permata Hati di Mataram.

Rumah sakit ibu dan anak permata hati di mataram yang memiliki fasilitas cukup lengkap dan tenaga medis yang handal, akan meningkatkan kesehatan masyarakat dan menyajikan layanan kesehatan yang baik sehingga pelayanan adminitrasi pasien rawat jalan bpjs efektif dan efesien . RSIA Permata Hati Mataram merupakan rumah sakit khusus ibu dan anak yang berdiri sejak tanggal 3 agustus 2015 milik swasta tipe C yang terletak di kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. RSIA Permata Hati Mataram memberikan pelayanan di bidang kesehatan khusus ibu dan anak yang didukung oleh fasilitas penunjang seperti layanan dokter spesialis, konsultasi kesehatan pra nikah, terapi okupasi, dan fasilitas medis lainnya. Rumah sakit Ibu dan Anak Permata Hati menjalin kerja sama pada tanggal 1 Januari 2017 dengan BPJS karena RSIA Permata Hati bergabung dengan BPJS maka pihak Permata Hati harus mengikuti peraturan yang dibuat oleh BPJS agar bisa dklaim BPJS. RSIA Permata Hati berfokus pada pelanyanan obsteri dan genokologi kesehatan anak dan neonatus, terkait dengan peraturan pihak BPJS, jika ada kasus pasien BPJS yang memerlukan penanganan lebih lanjut yang tidak dapat ditangani di rumah sakit tipe C, pasien tersebut harus dirujuk ke rumah sakit dengan tipe yang lebih tinggi, yaitu tipe B atau tipe A. Proses rujukan ini harus dilakukan secara berjenjang, dimulai dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (seperti Puskesmas atau klinik) ke rumah sakit tipe C. Jika fasilitas di rumah sakit tipe C tidak memadai, barulah pasien dapat dirujuk ke rumah sakit tipe B atau A yang memiliki layanan lebih lengkap dan canggih.

RSIA Permata Hati Mataram sebelumnya hanya menerima pembayaran melalui metode non-BPJS, seperti pembayaran tunai atau menggunakan asuransi swasta. Ini berarti pasien harus menanggung sendiri biaya perawatan, atau mengandalkan asuransi lain yang tidak terintegrasi dengan program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Bagi masyarakat yang tidak memiliki asuransi swasta, hal ini bisa menjadi beban karena mereka harus membayar langsung untuk setiap layanan yang diterima di rumah sakit tersebut, baik itu untuk rawat jalan maupun rawat inap. Kondisi ini membuat pelayanan kesehatan di RSIA Permata Hati lebih terbatas pada segmen masyarakat tertentu yang mampu membayar biaya perawatan secara langsung atau memiliki asuransi swasta. Namun, dengan dimulainya kerja sama RSIA Permata Hati Mataram dengan BPJS Kesehatan, akses pelayanan kesehatan menjadi lebih inklusif. Masyarakat yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan kini dapat memanfaatkan fasilitas di rumah sakit tersebut tanpa harus membayar penuh secara tunai. Sebagai bagian dari sistem rujukan BPJS, RSIA Permata Hati melayani pasien sesuai dengan prosedur BPJS. seperti pemeriksaan kehamilan, persalinan, dan perawatan anak, dengan biaya yang sudah ditanggung BPJS sesuai ketentuan yang berlaku. Hal ini tidak hanya meringankan beban finansial masyarakat, tetapi juga membantu rumah sakit memperluas jangkauan pelayanannya. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik mengambil judul tentang “Prosedur Pelayanan Adminitrasi Pasien Rawat Jalan Bpjs Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Permata Hati Mataram”.

## TINJAUAN LITERATUR

Berikut Pengertian Prosedur Menurut Para Ahli:

1. Menurut Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini (2010:23) “Prosedur adalah serangkaian lanhkah/kegiatan klerikal yang tersusun secara sistematis berdasarkan urutan-urutan yang terperinci dan harus diikuti untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan.”
2. Menurut Narko dalam (Wijaya & Irwan,2018) “Prosedur adalah urutan- urutan pekerjaan pekerjaan clerical yang melibatkan beberapa orang yang disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang sama terhadap penenangan trasaksi perusahaan yang berulang-ulang.”

3. Menurut Ardiyose (2013:734) "Prosedur adalah suatu bagian system yang merupakan rangkain tindakan yang menyangkut beberapa orang dalam satu atau beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha atau transaksi dapat terjadi berulang kali dan dilaksanakan secara beragam."
4. Menurut Rusdiana dan zaqiah (2022:76), "Prosedur adalah rangkain tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya suatu urutan tahap demi tahap serta jalan yang ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas."
5. Menurut Djatmika dan Pambudi (2018:4), prosedur adalah gambaran yang menunjukkan suatu proses dan menjelaskan setiap proses secara rinci satu per satu.
6. Menurut Azhar Sutanso (2013), "Prosedur adalah Rangkain aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang –ulang dengan cara yang sama, prosedur penting dimiliki suatu organisasi agar segala suatu dapat dilakukan secara beragam.
7. Menurut Rifka (2017) "Prosedur adalah urutan kerja atau kegiatan yang terencana untuk menangani pekerjaan yang berulang dengan cara seragam atau terpadu."

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah serangkain tahapan – tahapan dalam suatu kegiatan ataupun pekerjaan yang dapat dilakukan oleh beberapa orang atau lebih untuk menyempurnakan kegiatan dan pekerjaan tersebut agar dapat dijadikan secara teratur dan terstruktur.

### Karakteristik Prosedur

Menurut Mulyadi (2013:8), karakteristik dari prosedur diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi
- b. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin
- c. Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana
- d. Prosedur menunjukkan adanya penempatan keputusan dan tanggung jawab
- e. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan

### Manfaat Prosedur

Menurut Sukmadian (2017: 6), suatu prosedur dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya:

- a. Lebih mempermudah dalam memastikan pengambilan langkah
- b. Sebagai sesuatu petunjuk kerja yang jelas yang pastinya wajib dipatuhi
- c. Membuat serta meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien
- d. Merubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin serta terbatas, sehingga membuat pelaksana dalam melakukan pekerjaanya
- e. Mencegah dalam terjadinya penyimpangan serta memudahkan, apabila terjadi penyimpangan maka dapat segera diadakan perbaikan-perbaikan

## METODE

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam laporan magang ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai prosedur pelayanan administrasi pasien rawat jalan BPJS di RSIA Permata Hati Mataram. Pendekatan kualitatif dipilih karena fokus utama penelitian adalah memahami alur kerja, sistem informasi, dan praktik administrasi yang diterapkan dalam pelayanan pasien BPJS secara mendalam.

## **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Permata Hati Mataram, yang berlokasi di Kota Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Kegiatan magang berlangsung selama empat bulan, yaitu dari Agustus hingga November 2024. Selama periode tersebut, penulis terlibat langsung dalam proses administrasi pasien rawat jalan BPJS, khususnya di ruang administrasi lantai 3.

## **Sumber dan Teknik Pengumpulan Data**

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Data Primer: Diperoleh melalui observasi langsung terhadap alur pelayanan administrasi pasien BPJS, wawancara informal dengan petugas administrasi, serta keterlibatan aktif penulis dalam proses kerja selama magang.
- b. Data Sekunder: Meliputi dokumen internal RSIA seperti formulir pendaftaran, Surat Eligibilitas Peserta (SEP), lembar case-mix INA-CBG's, rincian biaya tindakan, serta dokumentasi aplikasi SIMRS yang digunakan dalam proses administrasi.

Teknik pengumpulan data meliputi:

- a. Observasi Partisipatif: Penulis mengamati dan mencatat setiap tahapan pelayanan administrasi pasien BPJS, mulai dari pendaftaran hingga proses pembayaran dan pencatatan rekam medis.
- b. Studi Dokumentasi: Penulis mempelajari dokumen-dokumen administrasi dan tampilan aplikasi SIMRS untuk memahami sistem kerja dan alur digitalisasi pelayanan.
- c. Wawancara Informal: Dilakukan dengan staf administrasi untuk memperoleh informasi tambahan mengenai kendala, solusi, dan efektivitas prosedur yang diterapkan.

## **Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi Data: Menyaring informasi yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu prosedur pelayanan administrasi pasien BPJS rawat jalan.
2. Penyajian Data: Menyusun data dalam bentuk narasi, tabel, dan gambar alur pelayanan serta tampilan aplikasi SIMRS.
3. Penarikan Kesimpulan: Menyimpulkan efektivitas dan efisiensi prosedur pelayanan berdasarkan temuan selama magang, serta memberikan saran untuk perbaikan sistem.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

RSIA Permata Hati Mataram adalah rumah sakit khusus ibu dan anak yang berdiri sejak tanggal 3 Agustus 2015 milik swasta yang terletak di kota Mataram. Pada bulan agustus 2016 kepemilikan RSIA Permata Hati beralih ke manajemen baru. Dimulai dari 23 Agustus 2008 sebagai maternity clinic dibawah pimpinan dr. Agus Thoriq SpOG, pada 3 Agustus 2015 baru menjadi Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak dengan tipe C swasta. RSIA Permata Hati merupakan Rumah Sakit Pertama di NTB dan kini melayani Pasien BPJS dibuka sejak 1 januari 2017 lalu, layanan BPJS ini berlaku disemua fasilitas yang dimiliki rumah sakit yang terletak di Jalan Majapahit No. 10 C mataram.

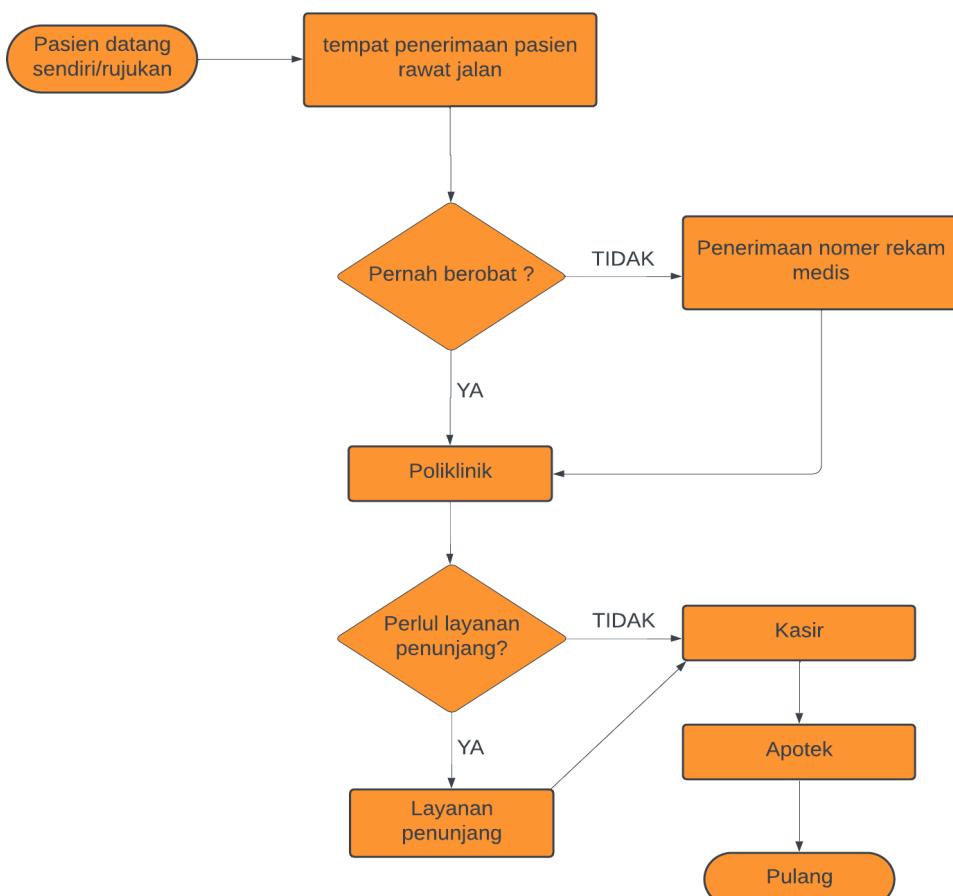
Rumah Sakit ini memberikan layanan lengkap bagi berbagai masalah kesehatan ibu dan kaum wanita serta bayi dan anak-anak yang didukung fasilitas dan sarana kesehatan yang modern serta ruangan yang nyaman dengan fasilitas tempat tidur pasien satu kamar tiga pasien, sofa bed, AC, TV 15 inchi dengan TV local, dapat makan pagi, siang, dan malam untuk satu orang terdapat juga handuk besar dan kecil masing-masing satu buah, ada juga air panas dan

dingin. Fasilitas yang diberikan rumah sakit untuk perkembangan kesehatan ibu dan anak. Khususnya untuk tumbuh kembang anak, Permata Hati memberikan layanan maksimal, diantaranya fisioterapi, okupasi terapi, dan terapi bicara. Fisioterapi pelayanan yang diberikan adalah fisioterapi anak untuk menangani keterlambatan perkembangan motorik seperti terlambat berjalan dan menangani anak dengan kondisi cerebral palsy, down syndrome, microcephalus, hydrocephalus, dan gangguan tumbuh kembang lainnya.

RSIA Permata Hati memberikan layanan Prenatal Yoga setiap hari minggu pagi dengan bisa mengambil paket kegiatan dan banyak keuntungan, yang bertujuan untuk mempersiapkan ibu hamil baik secara fisik, mental maupun spiritual dalam menghadapi proses persalinan. Prenatal Yoga dipilih sebagai pilihan olahraga terbaik untuk ibu hamil maupun sang bayi, prenatal yoga disarankan di masa kehamilan berusia 6 bulan (24 minggu) atau memasuki trimester 3 untuk membantu proses persalinan.

### Prosedur pelayanan administrasi pasien BPJS rawat jalan

Prosedur pelayanan administrasi pasien BPJS rawat jalan merupakan langkah sistematis yang harus dilalui oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal. Alur pelayanan ini dimulai dari kedatangan pasien, baik yang datang sendiri maupun dengan rujukan, hingga proses akhir pelayanan di apotek dan kepulangan pasien. Prosedur ini dirancang untuk memastikan pelayanan yang teratur dan efisien bagi seluruh pasien BPJS rawat jalan.



Gambar 1. Flowchart Pasien Rawat Jalan  
Sumber RSIA Permata Hati (2024)

Keterangan:

- a. Pasien datang mengambil nomer antrian.
- b. Lalu pasien diarahkan ke admission untuk melakukan pendaftaran bagi pasien baru, petugas akan meminta pasien atau keluarga untuk mengisi formulir pendaftaran, formulir pasien baru akan di cek oleh petugas sesuai dengan identitas pasien dari KTP/paswor /lainnya. Untuk pasien lama membawa kartu berobat.
- c. Petugas melakukan pengecekan pada dokumen pasien jika pasien tersebut menggunakan asuransi kesehatan
- d. kemudian pasien melakukan registrasi sesuai klinik yang dituju pasien akan mendapatkan nomer rekam medis
- e. Bagi pasien lama, pasien datang ke petugas dengan membawa kartu berobat dengan menyebutkan sudah melakukan registrasi awal. Petugas akan mengecek dokumen lainnya untuk pasien dengan asuransi kesehatan, petugas akan melakukan registrasi dan memberikan nomer antrian klinik yang dituju
- f. Selanjunya menuju poli yang dituju untuk mendapatkan perawatan. Pasien menuju ruang rawat inap untuk mendapatkan perawatan
- g. Jika pasien mendapat pengantar untuk pemeriksaan penunjang pasien menuju instalasi pemeriksaan penunjang dengan membawa surat pengantar dari dokter, Jika pasien dirujuk keluar dokter akan membuat surat pengantar rujukan
- h. Jika pasien dikonsultasi ke spesialis lain dokter akan membuat surat konsultasi untuk pendaftaran di klinik spesialis lainnya bisa dilakukan di hari tersebut atau sesuai jadwal dokter spesialis tersebut
- i. Jika pasien dinyatakan sembuh maka pasien menuju apotek untuk mendapatkan obat sesuai resep dokter, selanjutnya pasien melakukan pembayaran dikasir, pasien dapat pulang.

**Alur pasien rawat jalan menggunakan aplikasi SIMRS pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Permata Hati**

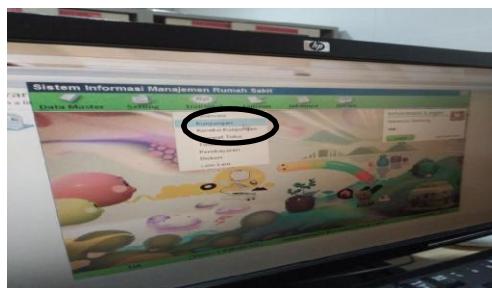
Dengan adanya sistem ini, proses pendaftaran hingga pelayanan medis dapat dilakukan secara cepat dan terintegrasi, memberikan kemudahan bagi pasien sekaligus mendukung efisiensi operasional rumah sakit.

1. Tata Cara Proses Pendaftaran Pasien Menggunakan Aplikasi
  - a. Langkah pertama memasukan username dan password admin petugas pada tampilan awal aplikasi SIMRS untuk login.
  - b. Langkah kedua wajib sampaikan salam kepada pasien atau pengunjung Selamat Pagi, siang, sore dan malam...  
Mau kedokter siapa ibu ?  
Pasien akan menentukan pilihan dokter tersedia dijadwal
  - c. Pasien wajib mengisi data pada form yang sudah ditentukan, dengan diminta menunjukkan KTP/bukti BPJS
  - d. Setelah pasien selesai menulis data pada form identitas, admission wajib menginput data pada "System Khanza"
  - e. Pilih dokter dan poliklinik yang dituju pada system
  - f. Input data pasien sesuai dengan identitas yang ditulis pasien
  - g. Mencetak data SEP pasien
  - h. Pilih data pasien

- i. Isi data pasien
- j. Pilih data pasien yang ingin dicetak
- k. Setelah pasien melakukan registrasi di admission, petugas akan mengecek kembali dokumen- dokumen
- l. Selanjutnya pasien menuju ruang poli untuk mendapatkan perawatan
- m. Rincian biaya konsultasi

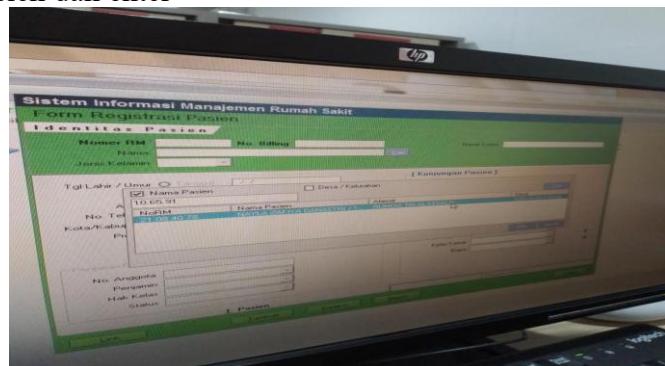
### Tata cara proses pembayaran pasien menggunakan aplikasi

- a. Login pada sistem dan pilih kunjungan



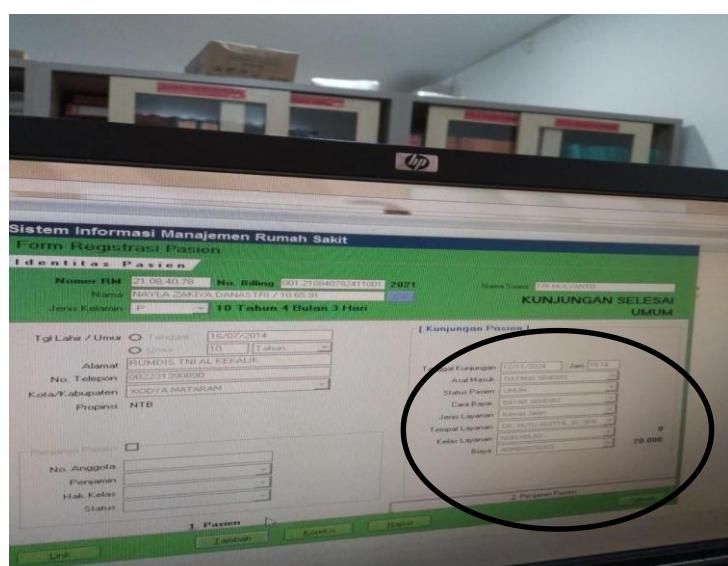
Gambar 2 : Tampilan menu aplikasi administrasi

- b. Masukan no RM pasien, dan system akan langsung menampilkan data pasien/nama pasien, lalu klik nama pasien dan enter



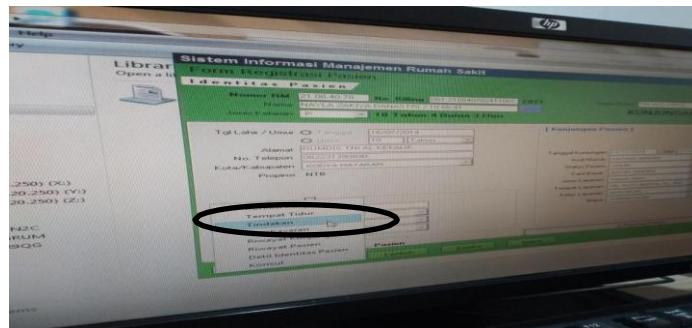
Gambar 3 : Tampilan mengisi no RM pasien

- c. Setelah itu isi kunjungan pasien dan enter



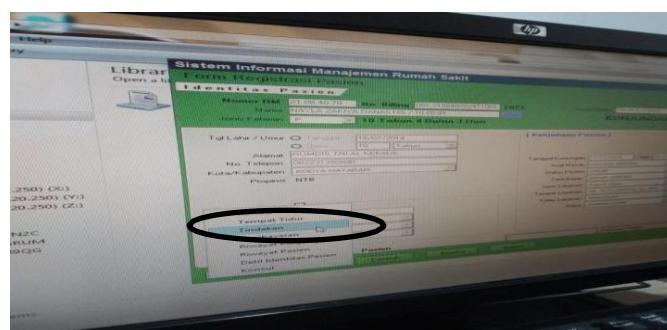
Gambar 4 : Tampilan selesai mengisi kunjungan pasien

d. Pilih Tindakan untuk memilih jenis layanan



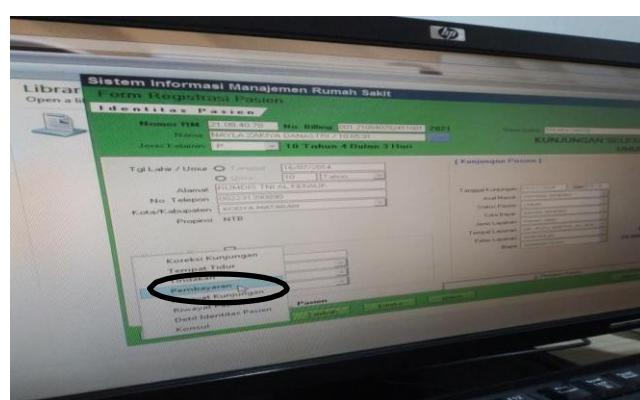
Gambar 5 : Tampilan Jenis Layanan

e. Pilih jenis layanan pasien



Gambar 6 : Layanan Pasien

f. Kemudian pilih pembayaran



Gambar 7 : Menu Pembayaran

g. Kemudian isi tanggal bayar dan jumlah uang diterima

h. Selanjutnya mencetak tagihan perincian biaya pasien dan Kwintansi pembayaran pasien kemudian pasien diperbolehkan pulang

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian pada saat pelaksanaan magang dan pembahasan diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan, prosedur pelayanan administrasi pasien rawat jalan BPJS

RSIA Permata Hati Mataram, telah diatur secara sistematis untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Proses ini melibatkan beberapa tahapan penting, mulai dari pendaftaran hingga verifikasi dan pencatatan administrasi, yang semuanya didukung oleh sistem elektronik guna meningkatkan efisiensi dan akurasi data. Namun, meskipun sistem yang ada sudah berjalan cukup baik, beberapa tantangan masih ditemukan dalam pelaksanaannya. Salah satu kendala utama yang sering terjadi adalah antrian panjang akibat jumlah pasien yang cukup tinggi, sehingga waktu tunggu menjadi lebih lama. Selain itu, terdapat beberapa masalah teknis pada sistem yang perlu diperbaiki agar pelayanan dapat dilakukan secara lebih lancar dan cepat. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pasien rawat jalan BPJS di RSIA Permata Hati Mataram, diperlukan beberapa perbaikan dan pengembangan sistem yang ada. Pengembangan sistem informasi berbasis teknologi juga diperlukan untuk mempercepat proses administrasi, termasuk implementasi sistem pendaftaran online dan database pasien yang terintegrasi. Peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan berkala juga penting untuk memastikan pelayanan yang optimal. Dari sisi pasien, diharapkan dapat lebih mempersiapkan kelengkapan dokumen dan memastikan status kepesertaan BPJS tetap aktif sebelum melakukan kunjungan. Koordinasi yang lebih intensif antara pihak rumah sakit dengan BPJS juga perlu ditingkatkan, termasuk dalam hal evaluasi berkala dan percepatan proses verifikasi klaim. Dengan implementasi saran-saran tersebut, diharapkan dapat tercipta sistem pelayanan administrasi yang lebih efisien dan memuaskan bagi semua pihak.

## **REFERENSI**

- Arfah, M. (2024). Prosedur Pelayanan Gadai pada PT Pegadaian Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa. *YUME: Journal of Management*, 7(2), 1349-1356.
- Bawazier, N. (2019). Prosedur Pergantian Spesimen Giro Dinas Sebagai Data Pencairan Dana Pada Buku Cek Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sigli (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Djafar, T., & Lellu, A. (2020). Persepsi Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan. *Jurnal Kebidanan dan Keperawatan 'Aisyiyah*, 16(2), 167-176.
- EkbisNTB. (2024). Provinsi NTB melampaui target Universal Health Coverage (UHC) dengan cakupan 99,66%, dari <https://ekbisntb.id>
- Fauzi, D. M., & Febriyani, H. D. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas pondok aren kecamatan pondok aren kota tangerang selatan. *Public Administration Journal (PAJ)*, 3(2), 182.
- Fitria, F., & Sudarmadi, D. (2019). Pengaruh sistem informasi akuntansi dan pengendalian internal terhadap kinerja karyawan PT. Beton Elemen Persada. *JASa (Jurnal Akuntansi, Audit dan Sistem Informasi Akuntansi)*, 3(1), 1-13.
- Mukti, A. G. (2024, 10 Mei). Jumlah peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mencapai 271,2 juta orang. *BPJS Kesehatan*.
- NTB Satu. (2024). Jumlah peserta BPJS Kesehatan di Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) meningkat hingga 5,6 juta orang pada pertengahan 2024, dari <https://ntbsatu.id>
- Rachmatsyah, A. D., & Merlini, D. (2017). Perancangan Sistem Informasi Administrasi Surat Berbasis Desktop Pada Kantor Notaris Hoiril Masuli, Sh, M. Kn. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, 6(2), 130-136.
- Rahma, G. N. (2021). Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Konveksi Munazh Collection (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi).
- Republik Indonesia. (2004). Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150. Jakarta: Sekretariat Negara.

- Rifka, R. N. (2017). Pengertian Prosedur Menurut Para Ahli. Diunduh dari <https://creatormedia.my.id/pengertian-prosedur-menurut-para-ahli-dalam-bukunya>.
- RSIA Permata Hati Mataram. (2024). Sejarah dan layanan kesehatan ibu dan anak di RSIA Permata Hati.
- RSIA Permata Hati. (2024). Pelayanan kesehatan ibu dan anak di RSIA Permata Hati.
- Salamah, A., & Nurjaman, K. (2023). Prosedur Dan Alur Invoice Pada Pt. Ussi Kota Bandung. Branding: Jurnal Manajemen dan Bisnis, 2(1).
- Saputri, L. D. (2022). TA: Pengendalian Surat Keluar Berbasis Google Application pada Dinas Sosial Kota Surabaya (Doctoral dissertation, Universitas Dinamika).
- Saripah, I. (2021). Prosedur Klaim Santunan Dengan Sistem Over Booking Terhadap Korban Kecelakaan Pada PT. Jasa Raharja Kantor Perwakilan Tasikmalaya (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi).