Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
5 (3) 2025, Page: 26251-26256

Analisis Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Inap Pasien Bpjs Guna Menunjang Efektivitas Pelayanan Di Rumah Sakit X

Rizki Nurfadilah, Luqman Nulhakim[2,]
Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik TEDC Bandung[1,2]
**Corresponding Author* : nurfadilahrizki7@gmail.com[1], bsatriagara@gmail.com[2]

Published: September, 2025

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis system informasi pendaftaran rawat inap pasien BPJS di Rumah Sakit X guna menunjang efektivitas pelayanan. Latar belakang penelitian didasarkan pada ketentuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diterapkan secara nasional, dimana pelayanan BPJS di Rumah Sakit memerlukan system pendaftaran yang efektif agar kualitas dan efisiensi pelayanan tetap terjaga. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif seperti pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukan bahwa sistem informasi pendaftaran rawat inap pasien BPJS di Rumah Sakit X masih menghadapi beberapa kendala, seperti proses yang belum terintegrasi dan keterbatasan sarana penunjang sehingga memperlambat pelayanan. Ditemukan pula kebutuhan akan optimalisasi sistem informasi denan pemanfaatan teknologi berbasis computer untuk meningkatkan kecepatan, akurasi, serta transparansi informasi. Oleh karena itu, diperlukan perhatian lebih dalam pengembangan sistem informasi terintegrasi agar efisien dan mutu pelayanan rawat inap pasien BPJS dapat meningkat

Kata kunci **:** Sistem Informasi, Pendaftaran Pasien BPJS, Efektivitas Pelayanan

ABSTRACT

This study analyses the inpatient registration information system for BPJS patients at X Hospital to support the effectiveness of services. The background of the study is based on the provosions of the National Health Insurance (JKN) program implemented nationwide, where BPJS services at Hospitals require an effective registration system to maintain the quality and efficiency of services. The reseach method used descriptive with a qualitative approach, such as data collection through observation and interviews. The results of the study indicate that the inpatient registration information system for BPJS patients at X Hospital still faces several challenges, such as an unintegrated process and limited supporting facilities, which slow down service delivery. There is also a need to optimize the information system by utilizing computer-based technology to improve speed, accuracy, and transparency of information. Therefore, more attention is needed in developing an integrated information system to enhance the efficiency and quality of inpatient services for BPJS patients.

Keywords ***:*** *Information System, BPJS Patient, Service Effectiveness*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Sektor Kesehatan memiliki peran penting dalam pembangunan nasional. Pembangunan Kesehatan adalah upaya yang dilakukan oleh semua komponen bangsa Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampua hidup sehat bagi setiap individu. Upaya ini dilakukan untuk mewujudkan derajat Kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya untuk investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara social dan ekonomis (Arvianti, et, al, 2021)

Setiap warga negara Indonesia memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan yang memadai, sebagaimana yang diamanatkan pada pasal 28 H ayat 3 Undang-undang Dasar Republik Indonesia, yang menyatakan bahwa "Setiap individu berhak atas Jaminan Sosial yang memungkinkan pertumbuhan dan pengembangan dirina secara menyeluruh sebagai manusia yang berguna". Prinsip ini menjadi landasan bagi implementasi program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia (Riyanto, et al, 2023).

Menurut PERMENKES RI No.28 tahun 2014 Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan pelayanan Kesehatan yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS tujuan untuk memberikan perindungan Kesehatan sebagai kebutuhan dasar masyarakat. Dengan jumlah peserta yang sangat besar, JKN diharapkan dapat mengurangi beban biaya Kesehatan masyarakat. Namun, terdapat perbedaan signifikan dalam kualitas pelayanan JKN terkait keselamatan pasien, efektivitas, efisiensi, dan orientasi pada pasien (Loha, et al., 2022).

Sebagai badan hukum yang dibentuk oleh negara, BPJS Kesehatan memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan yang mencakup seluruh penduduk Indonesia, termasuk warga negara asing yang telah bekerja di Indonesia selama minimal 6 bulan. Keanggotaan BPJS terbagi menjadi 2 kategori. Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang mencakup golongan masyarakat lemah, dan peserta non-PBI yang juga termauk peserta yang dialihkan dari program ASKES (sesuai dengan UU BPJS tahun 2011).

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan Kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan drajat Kesehatan masyarakat Indonesia. Rumah Sakit dan tenaga Kesehatan yang bekerja di Rumah Sakit dalam melakukan fungsi manajemen, pelayanan,pendidikan,pelatihan dan pengembangan harus menghormati hak pasien (Mulyawati, 2023).

Tujuan utama pembangunan Kesehatan di Indonesia adalah mewujudkan masyarakat yang sehat. Hal ini dicapai melalui peningkatan kualitas layanan Kesehatan yang merata dan adil, baik dari pemerintah maupun masyarakat. Untuk mencapai hal ini, semua instansi pemerintah harus memiliki kesadaran akan pentingnya Kesehatan tingkat Kesehatan masyarakat yang baik dan dapat dilihat dari seberapa banyak orang menggunakan layanan Kesehatan. Oleh karena itu, fasilitas Kesehatan harus memberikan layanan yang berkualitas dan profesionak untuk memuaskan pasien. Salah satu fasilitas penting adalah Rumah Sakit. Selain memberikan perawatan medis yang ahli, Rumah Sakit yang baik juga harus menyediakan informasi Kesehatan yang relevan. Untuk mencapai ini, kerja sama anatara semua petugas Kesehatan sangat penting untuk memastikan informasi Kesehatan yang akurat dan tepat waktu.

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan upaya pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan dalam hal Kesehatan untuk masyarakat terutama masyarakat miskin. Implementasi program ini membawa perubahan signifikan dalam sistem pelayanan Kesehatan, pasien berbeda dengan pasien umum, yang memerlukan verifikasi kepesertaan dan penyesuaian dengan regulasi BPJS Kesehatan yang berlaku.

Proses pendaftaran pasien BPJS Kesehatan yang efektif dan efisien menjadi krusial dalam menjamin kelancaran akses pelayanan Kesehatan bagi peserta JKN. Namun, dalam praktiknya seringkali ditemukan berbagai kendala proses pendaftaran pasien BPJS Kesehatan, terutama di fasilitas Kesehatan yang belum memiliki sistem informasi yang terintegrasi dengan baik.

Berdasarkan observasi awal peneliti mendapatkan hasil wawancara dengan informan bahwa pada alur pendaftaran rawat inap pasien BPJS terdapat beberapa hambatan didalam SIMRS, seperti Sistem informasi pendaftaran terkadang mengalami gangguan (error) sehingga menghambat proses pencetakan SEP (Surat Eligibitas Peserta) sehingga menghambat proses pendaftaran pasien BPJS. Oleh karena itu terjadi antrian pasien yang panjang sehingga bisa menyebabkan pasien kurang puas dengan pelayanan yang ada di Rumah Sakit X.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Inap Pasien BPJS di Rumah Sakit X. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami proses, kendala, dan persepsi pengguna terhadap Sistem Informasi secara utuh dalam konteks aktual, bukan mengukur besaran kuantitatif suatu fenomena (Sugiyono, 2016).

Teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini meliputi observasi langsung terhadap aktivitas Pendaftaran Rawat Inap terkait penggunaan Sistem Informasi Pendaftaran serta wawancara terstruktur dengan tenaga kesehatan yaitu kepala RM dan petugas RM sebagai informan kunci. Observasi dilakukan agar peneliti dapat melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang ada pada objek penelitian di lapangan (Widoyoko, 2014). Sedangkan wawancara bertujuan memperoleh informasi mengenai permasalahan yang ada yang harus diteliti dan

agar peneliti dapat mengetahui hal hal yang lebih mendalam (Sugiyono, 2018).

HASIL

Pelaksanaan Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Inap Pasien BPJS di Rumah Sakit X

Penelitian ini menggali informasi dari dua informan kunci di Rumah Sakit X, yaitu Kepala Rekam Medis dan Petugas Pendaftaran Rawat Inap, terkait Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Inap pasien BPJS. Informan dipilih karena peran mereka yang langsung terlibat dalam seluruh tahapan operasional dan pengembangan Sistem Informasi Pendaftaran di Rumah Sakit X.

Berdasarkan hasil wawancara, Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Inap di rumah Sakit X sudah berjalan dengan baik, namun terdapat beberapa kendala dalam pengoprasiannya yang sebagian besar disebabkan oleh perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*Software*). Sistem Pendaftaran di Rumah Sakit X, menggunakan aplikasi SIMRS pihak ketiga dalam melakukan kegiatan pendaftaran pasien, kemudian SIMRS dapat dioprasionalisasi apabila terdapat 5 unsur penting, yaitu hardware, software, data, prosedur dan manusia.

Selain menggunakan aplikasi SIMRS pihak ketiga, Rumah Sakit X juga menggunakan aplikasi Vclaim dalam melakukan pencetakan SEP untuk pasien BPJS sebagai dokumen pendukung untuk memudahkan proses klaim, pemeriksaan dan pengobatan pasien BPJS. Tabel 1, yang memperlihatkan persepsi faktor-faktor penghambat dari informan terhadap sistem informasi.

Tabel 1. Ringkasan Persepsi Faktor-Faktor Penghambat dari Informan terhadap sistem informasi

Faktor-Faktor Penghambat	Diungkapkan oleh	Uraian
Hardware	Petugas Pendaftaran	Antrian pasien diakibatkan oleh perangkat keras yang lambat dan mengalami gangguan.
Software	Petugas Pendaftaran	Aplikasi sudah berjalan baik, namun terkadang mengalami gangguan.
Data	Petugas Pendaftaran	Petugas mendaftarkan lagi dan otomatis data pasien ada dua
Prosedur	Petugas Pendaftaran	Prosedur disini sudah berjalan dengan baik dan tertata.
Manusia	Petugas Pendaftaran	Kekurangan SDM sehingga beban kerja tinggi

Berdasarkan tabel 1

Selain itu, aspek efektivitas dan solusi juga menjadi pokok bahasan utama di antara faktor-faktor yang menghambat . Pada faktor hardware, software, data dan manusia masih terdapat kekurangan, diantaranya seperti seperti adanya keterlambatan atau antrian pasien diakibatkan oleh perangkat keras yang lambat dan mengalami gangguan seperti server down, akibat dari keterlambatan/antrian tersebut dapat mengurangi kepuasaan pasien terhadap pelayanan unit pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit X. Selain itu aplikasi terkadang mengalami gangguan (*error*) yang berdampak pada barcode tidak bisa keluar sehingga bukti pasien tersebut sudah daftar atau tidaknya tidak bisa diketahui, kemudian ketika pasien baru daftar pasien tidak membawa kartu identitas sehingga pada daftar kembali memungkinkan terjadinya duplikasi data pasien tersebut, dampak dari kekurangan SDM juga mengakibatkan proses pendaftaran kurang optimal, namun prosedur Sistem Pendafataran telah berjalan dengan baik sesuai dengan SPO Rumah Sakit X. Untuk melihat tingkat efektivitas pelayanan disajikan dalam Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Efektivitas pelayanan dari persepsi Informan

Komponen Data	Diungkapkan oleh	Hambatan	Solusi/Harapan
Reliability (Keandalan)	Petugas Pendaftaran	Sistem Informasi belum berjalan dengan baik.	Memperbaiki sistem informasi seperti *Hardware, Software* dan menambah *server*
Responsiviness (daya tanggap)	Petugas Pendaftaran	Kecepatan pendaftaran pasien terkadang ≥ 5 menit.	Mengevaluasi keterlambatan pendaftaran
Emphaty (empati)	Petugas Pendaftaran	Petugas telah menerapkan 5S	Pertahankan dan ditingkatkan

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa Sistem Informasi di Rumah Sakit X belum optimal dikarenakan sebagian besar permasalahan terdapat pada perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang menyebabkan pelayanan sedikit terhambat. Meskipun begitu, Ketika petugas berinteraksi dengan pasien selalu menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, salam) yang membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Secara dekriptif dapat disimpulkan, penelitian ini menunjukan bahwa Sistem Informasi Pendaftaran di Rumah Sakit X menghadapi tantangan signifikan didalam optimalisasi oprasionalnya. Kendala utama teridentifikasi pada perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) belum memadai yang secara langsung menghambat kelancaran pelayanan Rumah Sakit. Meskipun demikian, terdapat aspek positif yang patut digaris bawahi, yaitu kualitas antara petugas dan pasien sangat baik. Penerapan 5S oleh petugas secara konsisten mampu menciptakan kepuasan pasien yang tinggi terhadap pelayanan, terlepas dari hambatan teknis yang ada. Tindakan ini dapat membuat pasien merasa lebih lembut, dihargai dan nyaman yang dapat mengurangi stress dan meningkatkan pengalaman mereka secara keseluruhan dalam lingkungan perawat Kesehatan (Asikin et al., 2020)

PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Inap pasien BPJS di Rumah Sakit X mengindikasikan bahwa sistem tersebut secara fungsional sudah berjalan dengan baik, sebagaimana dikonfirmasi oleh Kepala Rekam Medis dan Petugas Pendaftaran Rawat Inap. Namun, operasional sistem tidak lepas dari kendala yang signifikan, terutama yang bersumber dari perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) hal ini sejalan dengan penelitian Devy Igiany (2019) yang menekankan bahwa infrastruktur salah satunya *hardware* yang memadai dan berfungsi dengan baik akan membantu proses implementasi SIMRS dengan baik diseluruh unit Rumah Sakit. Hal ini menunjukkan adanya hambatan teknis yang memengaruhi efisiensi dan performa sistem secara keseluruhan. Rumah Sakit X diketahui menggunakan aplikasi SIMRS pihak ketiga untuk kegiatan pendaftaran, yang keberhasilannya sangat bergantung pada lima unsur penting yaitu hardware, software, data, prosedur, dan manusia. Selain SIMRS, Rumah Sakit X juga memanfaatkan aplikasi Vclaim untuk pencetakan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) bagi pasien BPJS, yang berfungsi sebagai dokumen pendukung penting untuk proses klaim, pemeriksaan, dan pengobatan pasien.

Pada faktor perangkat keras (*hardware*), ditemukan bahwa perangkat yang lambat dan sering mengalami gangguan seperti server down menjadi penyebab utama keterlambatan atau antrean pasien. Keterlambatan ini secara langsung mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan unit pendaftaran rawat inap.

Selanjutnya, pada faktor perangkat lunak (*software*), terungkap bahwa aplikasi terkadang mengalami gangguan (*error*) yang berdampak serius, seperti SEP (Surat Eligibitas Peserta) tidak bisa terbit karena down jaringan yang menyebabkan terganggunya bridging dengan BPJS. Kondisi ini

menyulitkan identifikasi status pendaftaran pasien, apakah pasien peserta BPJS atau bukan, yang dapat memicu kebingungan dan hambatan dalam alur pelayanan.

Faktor data juga menunjukkan kekurangan, terutama terkait duplikasi data pasien. Ini terjadi ketika pasien yang mendaftar kembali tidak membawa kartu identitas, sehingga memungkinkan pembuatan entri data baru yang sebenarnya sudah ada. Duplikasi data berpotensi mengacaukan rekam medis pasien dan mempersulit proses pelayanan serta klaim.

Meskipun prosedur Sistem Pendaftaran telah berjalan dengan baik sesuai dengan SPO Rumah Sakit X, kekurangan SDM mengakibatkan proses pendaftaran menjadi kurang optimal. Ini mengindikasikan bahwa meskipun alur kerja sudah terstandarisasi, keterbatasan jumlah atau kapasitas petugas dapat menghambat implementasi prosedur tersebut secara efisien. Hal ini sejalan dengan penelitian Elarabi & Johari (2023) yang menekankan bahwa pentingnya manajemen SDM yang baik dalam institusi kesehatan untuk menunjang efektivitas pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menggambarkan bahwa meskipun sistem pendaftaran secara konseptual sudah ada dan prosedur telah ditetapkan, kendala teknis pada *hardware* dan *software*, masalah integritas data, serta keterbatasan sumber daya manusia secara kolektif menghambat efektivitas pelayanan dan berujung pada penurunan kepuasan pasien. Untuk meningkatkan efektivitas, Rumah Sakit X perlu mengatasi akar masalah pada infrastruktur IT, memastikan stabilitas aplikasi, memperbaiki manajemen data, serta mengevaluasi dan meningkatkan kapasitas SDM di unit pendaftaran.

Penelitian ini secara deskriptif menyimpulkan bahwa Sistem Informasi Pendaftaran di Rumah Sakit X menghadapi tantangan signifikan dalam optimalisasi operasionalnya, karena perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang belum memadai secara langsung menghambat kelancaran pelayanan. Meski demikian, ada aspek positif yang sangat menonjol yaitu kualitas interaksi antara petugas dan pasien sangat baik. Dengan konsisten menerapkan prinsip 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun), petugas berhasil menciptakan kepuasan pasien yang tinggi terhadap pelayanan, bahkan terlepas dari hambatan teknis yang ada. Tindakan ini, sejalan dengan penelitian Asikin et al. (2020), dapat membuat pasien merasa lebih dihargai dan nyaman, mengurangi stres, serta secara keseluruhan meningkatkan pengalaman mereka dalam lingkungan perawatan kesehatan.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa Pelaksanaan Sistem Informasi Pendafataran di Rumah Sakit X masih menghadapi kendala signifikan, utamanya pada aspek infrastruktur teknis seperti perangkat keras yangv lambat dan rentan gangguan, serta perangkat lunak yang terkadang mengalami *error*. Permasalahan integritas data, khususnya duplikasi data pasien, juga menjadi tantangan serius. Meskipun demikian, prosedur pendaftaran dinilai sudah tertata dengan baik, namun efektivitasnya terbebanni oleh kurangnya SDM yang menyebabkan beban kerja tinggi bagi petugas.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada bapak Luqman Nulhakim, S. ST., MM selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan jurnal ilmiah ini yang memberikan bimbingan dan arahan, dan kepala rekam medis di Rumah Sakit X juga kepada para petugas atau informan yang telah membantu dalam kemudahan selama pelaksananan penelitian baik dalam bentuk data atau informasi.

DAFTAR PUSTAKA

Arvianti, E. Y., Herdiana, A., & Hastuningtas, W. R. (2021). Sosialisasi Protokol Kesehatan 3M pada Siswa SMP Negeri 26 Malang untuk Menghadapi Era Kenormalan Baru Pasca Pandemi COVID-19. *Jurnal Aplikasi Sains dan Teknologi*, 69-75.

Asikin, M., Nasir, M., & Podding, I. T. (2020). Caring Behavior of Nurses Increase Level of Client's Satisfaction in Clinical Area. *American Journal of Biomedical Science & Research*, 10(5), 408–417. https://doi.org/10.34297/ajbsr.2020.10.001544

Elarabi, H., & Johari, F. (2014). The Impact of Human Resources Management on Healtcare Quality. *Asian Journal of Management Sciences & Education*. 3(1), 12-22.

Devy Igiany, Prita. 2019. "Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Sistem Informasi Manajemen

Rumah Sakit (SIMRS)." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 13(April): 15–38.
Loha, M. R., Maria, L., & Kristiana, A. S. (2022). Literature Review: Perbedaan Kepuasan Antara Pasien Jaminan KesehatanNasional (Jkn) Dan Umum Terkait Pelayanan Kesehatan Rawat Inap. Profesional Health Journal, 72-87.
Mentri Kesehatan RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 28 Tahun 2014 t*entang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.*
Mulyawati, I. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rsud Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya.
Riyanto, O. S., Fuad, & Chrisjanto, E. (2023). Pelayanan Kesehatan Yang Berkeadilan: Peran Tenaga Kesehatan Dalam Menjamin Hak Setiap Pasien. *Juris Humanity: Jurnal Riset dan Kajian Hukum HAM*, 77-87.
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 *Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.* Jakarta
Sugiyono. (2016). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. cetakan 23 bandung: Alfabeta.
Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatig, dan R&D*, Penerbit Alfabeta,Bandung
Widoyoko, E. (2014). *Penilaian hasil pembelajaran di sekolah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.