



Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)

e-ISSN 2776-6314

<https://jom.htp.ac.id/index.php/rmik>

Efektivitas Penggunaan *Fingerprint* Terhadap Pasien Jaminan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru Tahun 2024

Muhamar Dani¹, Tona Doli Silitonga², Ranika Paramita³, Ricardo⁴

^{1,2,3}Program Studi DIII Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan

Universitas Hang Tuah Pekanbaru

Email: ¹muhamardani03@gmail.com, ²toenadunkz21@gmail.com

³ika.dheea@gmail.com

Histori artikel

Received:
09 September 2024

Accepted:
23 Juli 2025

Published:
31 Juli 2025

Abstrak

Menurut BPJS untuk rumah sakit, aplikasi sidik jari memastikan kualitas permintaan layanan BPJS Kesehatan dan mencegah kemampuan untuk memberikan layanan medis kepada peserta yang tidak berwenang. Maka dari itu mengetahui Efektivitas penggunaan *fingerprint* terhadap pasien jaminan badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru 2024.

Jenis Penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan penelitian ini berjumlah 3 Orang yang terdiri dari 1 orang kepala pendaftaran, 1 orang pendaftaran dan 1 orang petugas IT data yang di peroleh data primer dan data skunder. Data primer yaitu data yang di peroleh langsung dari informan melalui wawancara, sedangkan data sekunder yaitu data yang di peroleh dari dokumentasi.

Hasil yaitu Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru Memiliki petugas bagian pendaftaran Rumah Sakit Bina Kasih

Pekanbaru memiliki hambatan dalam penggunaan *fingerprint* dibagian pendaftaran rawat jalan bahwa terdapat kelemahan dalam penggunaan *fingerprint* yaitu petugas mengalami kesulitan ketika pasien yang sudah berumur melakukan *fingerprint* dikarenakan sidik jari pasien semakin menipis sehingga sulit untuk terdeteksi, jaringan yang terkadang mengalami gangguan membuat waktu tunggu pasien menjadi lama sehingga terjadinya penumpukan nomor antrian pasien. Dampak yang ditimbulkan dalam penerapan *fingerprint* dibagian pendaftaran rawat jalan yaitu dapat mencegah penyalahgunaan kartu dan mencegah potensi pemalsuan data, dan *fingerprint* lebih memberikan kepastian jaminan pelayanan kesehatan sesuai haknya. Sebelum diterapkannya *fingerprint* di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru yaitu bahwa pasien ketika berobat tidak perlu melakukan *fingerprint* dan pasien masih bisa diwakilkan oleh pihak keluarga ketika mendaftar ke poli yang dituju. Sedangkan sesudah diterapkannya *fingerprint* pasien ketika berobat tidak bisa diwakilkan oleh pihak keluarga untuk mendaftar hanya yang bisa mendaftarkan dirinya sendiri dikarenakan harus melakukan *fingerprint*.

Kata Kunci: Efektivitas, Penggunaan *Fingerprint*, BPJS Kesehatan, Rumah Sakit

Latar Belakang

Fingerprint merupakan teknologi *biometric* juga bekerja untuk merekam pola sidik jari, yang kemudian disimpan untuk keperluan identifikasi. Di dalam *fingerprint* akan mencocokkan data sidik jari yang di daftarkan dengan sidik jari asli saat digunakan. Menurut BPJS untuk rumah sakit, aplikasi sidik jari memastikan kualitas permintaan layanan BPJS Kesehatan dan mencegah kemampuan untuk memberikan layanan medis kepada peserta yang tidak berwenang. Sistem berbasis sidik jari ialah sistem ini menggunakan ciri-ciri sidik jari manusia untuk autentifikasi, seperti sistem memverifikasi dan identifikasi. Saat ini sistem *fingerprint* wajib dilakukan pada setiap pasien BPJS pada saat pendaftaran.

Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru adalah Rumah Sakit Umum (RSU) milik swasta dan merupakan salah satu Rumah Sakit Type C, yang terletak di wilayah kota Pekanbaru, Riau. Rumah Sakit ini memberikan pelayanan di bidang kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis serta ditunjang dengan fasilitas medis lainnya, Rumah Sakit ini berlokasi di JL. KH Samanhudi No.3-5, Sago, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau 28155. Berdasarkan hasil wawancara yang di ambil dari salah satu Petugas di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru terdapat 4 orang petugas dibagian pendaftaran. Rumah Sakit Bina Kasih melakukan pendaftaran pasien BPJS menggunakan *fingerprint*.

Penggunaan *fingerprint* pada pasien BPJS mulai sejak Tahun 2018 khususnya di poliklinik mata dan hemodialisa. Penggunaan *fingerprint* dihentikan pada saat COVID-19 dan mulai diterapkannya kembali penggunaan *fingerprint* pada Bulan November 2023.

Petugas sudah mendapatkan sosialisasi terkait penggunaan *fingerprint*. Adapun cara pemakaian *fingerprint* yang diterapkan di Rumah Sakit Bina Kasih sebagai berikut, untuk pasien baru pasien mengambil nomor antrian, lalu pasien daftar di bagian loket pendaftaran untuk di input data nya, kemudian melakukan sidik jari sebanyak 8x, 4x pada ibu jari kanan, 4x pada ibu jari kiri setelah itu 1x sidik jari untuk validasi Setelah itu petugas melakukan registrasi ke poli tujuan pasien dan mencetak SEP. Sedangkan untuk pasien lama pasien mengambil nomor antrian, lalu pasien datang ke bagian loket pendaftaran, kemudian petugas mencari data pasien dengan menggunakan kartu KTP atau kartu BPJS dan juga pasien melakukan 1x sidik jari untuk validasi, setelah itu petugas melakukan registrasi ke poli tujuan pasien dan mencetak SEP.

Adapun kendala yang didapati pada saat pendaftaran yang sering terjadi yaitu terkadang tingkat sensitif di *fingerprint* sudah berkurang dikarenakan semakin banyak pasien melakukan sidik jari maka sensitifitasnya akan berkurang. Kendala lainnya yang sering terjadi yaitu pasien datang untuk mendaftar ke poli yang dituju namun ternyata yang melakukan *fingerprint* melainkan keluarga pasien sehingga proses pendaftaran tidak dapat dilkakukan karena harus sidik jari pasien yang bersangkutan terdaftar di sistem. Petugas juga memerlukan bantuan dari tim IT ketika terjadinya jaringan *error* yang menghambat proses pelayanan pendaftaran.

Berdasarkan latar belakang di atas, untuk mengetahui efektivitas pengaruh sidik jari terhadap pelayanan BPJS di Rumah Sakit Bina Kasih, maka masalah yang akan di bahas adalah **Efektivitas Penggunaan *Fingerprint* Terhadap Jaminan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Bina Kasih Tahun 2024.**

Metode

Penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan deskriptif tentang keadaan objek, yaitu menjelaskan tentang efektivitas penggunaan *fingerprint* oleh petugas pendaftaran terhadap pelayanan pasien pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru 2024.

Individu atau kelompok yang dijadikan sebagai sumber informasi/informan dalam penelitian ini sebanyak 3 Orang yang terdiri dari petugas bagian pendaftaran rawat jalan 2 orang, dan petugas bagian IT 1 Orang. Subjek dalam penelitian adalah tempat pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru Tahun 2024.

Data yang diperoleh terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari informan melalui wawancara untuk mengetahui permasalahan yang terjadi. Sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari data dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru Tahun 2024, informan dalam penelitian ini ada 3 orang yang diwawancarai terdiri dari, 2 orang petugas pendaftaran rawat jalan, dan 1 orang petugas IT dengan Pendidikan DIII Perumah Sakit FK UI Jakarta, DIII Keperawatan, dan S1 Teknik Informatika dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Informan di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru Tahun 2024

No	Jabatan	Latar Belakang Pendidikan	Kode informan
1.	Kepala Ruangan <i>Customer service officer</i> (CSO)	DIII Perumah Sakit FK UI Jakarta	Informan Utama
2.	<i>Person In Charge</i> Petugas Informasi dan penanganan Pengaduan, Khusus untuk pasien BPJS (PIC PIPP)	D III Keperawatan	Informan Kunci
3	Petugas IT	S1 Teknik Informatika	Informan Pendukung

Sumber: Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru, Tahun 2024

Pembahasan

1. Efektivitas Penggunaan *fingerprint* di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bina Kasih Tahun 2024

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru penggunaan *fingerprint* dibagian pendaftaran rawat jalan bahwa terdapat kelemahan dalam penggunaan *fingerprint* yaitu petugas mengalami kesulitan ketika pasien yang sudah berumur melakukan *fingerprint* dikarenakan sidik jari pasien semakin menipis sehingga sulit untuk terdeteksi, jaringan yang terkadang mengalami gangguan membuat waktu tunggu pasien menjadi lama sehingga terjadinya penumpukan nomor antrian pasien.

Salah satu visi utama BPJS adalah meningkatkan kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Untuk mencapai visi tersebut berbagai inovasi dan terobosan terus menerus dilakukan agar semakin memudahkan pasien dalam mendapatkan pelayanan. Salah satu terobosan yang sudah ada dan terus berkembang adalah *fingerprint* atau rekam sidik jari khusus untuk pelayanan di Rumah sakit (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2021).

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Esraida Simanjuntak 2017 yang berjudul Analisis Pelaksanaan BPJS di rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Medan dinyatakan hasil penelitian sudah terlaksananya program BPJS tetapi masih ditemukan beberapa kendala penerimaan pasien BPJS karena jaringan *fingerprint* dan ketidaklengkapan pada persyaratan berobat. Kendala lainnya pada pengelolaan rekam medis pasien BPJS yaitu ketidaklengkapan tanda tangan dokter dan pemeriksaan penunjang medis. Kendala yang terakhir adanya denda pasien karena mengingkarnya iuran BPJS, ketidak tepatan coding oleh coder dengan tarif INA CBg's dan ketidak lengkapan coding dengan pemeriksaan penunjang.

Menurut penulis petugas dibagian pendaftaran mengarahkan dan membantu pasien yang mengalami kendala saat melakukan *fingerprint*, untuk pihak rumah sakit tetap mempertahankan kualitas jaringan agar meningkatkan pelayanan saat pendaftaran pasien.

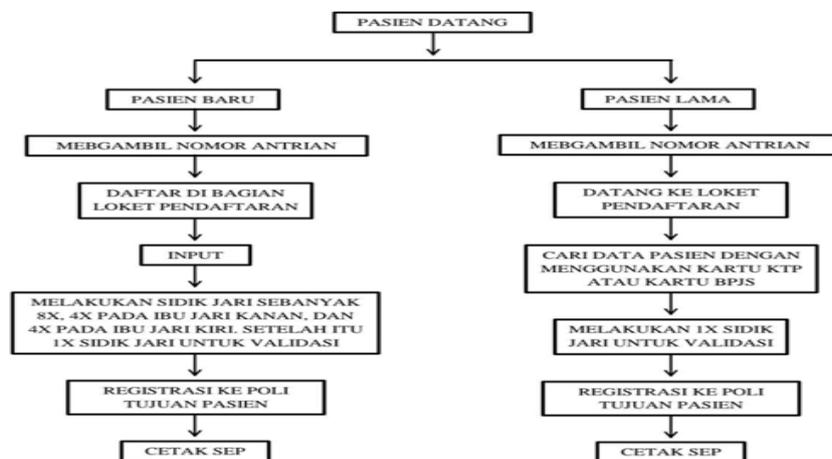
2. Dampak Pelaksanaan atau Penerapan Teknologi *fingerprint* Terhadap Kecepatan Pelayanan di Rumah Sakit

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dampak Pelaksanaan atau Penerapan Teknologi *fingerprint* Terhadap Kecepatan Pelayanan di Rumah Sakit bahwa *fingerprint* dapat mencegah penyalahgunaan kartu dan mencegah potensi pemalsuan data, dan *fingerprint* lebih memberikan kepastian jaminan pelayanan kesehatan sesuai haknya.

Fingerprint atau sidik jari mempermudah peserta dalam proses pendaftaran pelayanan di fasilitas kesehatan rujukan tindak lanjut (FKRTL) atau rumah sakit. Sejak awal diberlakukan pada tahun 2017 oleh 753 Rumah sakit khusus layanan Hemodialisa dan terus berkembang (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2021).

Menurut penulis dengan diterapkannya *fingerprint* oleh BPJS memberikan dampak yang bermanfaat bagi penggunaannya sehingga meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit.

3. Perbedaan Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS Sebelum dan Sesudah menggunakan *fingerprint*



Gambar. 1 Alur Penggunaan *Fingerprint*

Berdasarkan hasil observasi peneliti bahwa Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru memiliki alur penggunaan *fingerprint* sebagai berikut, untuk pasien baru pasien mengambil nomor antrian, lalu pasien daftar di bagian loket pendaftaran untuk di input data nya, kemudian melakukan sidik jari sebanyak 8x, 4Xx pada ibu jari kanan, 4x pada ibu jari kiri setelah itu 1x sidik jari untuk validasi Setelah itu petugas melakukan registrasi ke poli tujuan pasien dan mencetak SEP. Sedangkan untuk pasien lama pasien mengambil nomor antrian, lalu pasien datang ke bagian loket pendaftaran, kemudian petugas mencari data pasien dengan menggunakan kartu KTP atau kartu BPJS dan juga pasien melakukan 1x sidik jari untuk validasi, setelah itu petugas melakukan registrasi ke poli tujuan pasien dan mencetak SEP.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penggunaan *fingerprint* sebelum diterapkannya *fingerprint* yaitu bahwa pasien ketika berobat tidak perlu melakukan *fingerprint* dan pasien masih bisa diwakilkan oleh pihak keluarga ketika

mendaftar ke poli yang dituju. Sedangkan sesudah diterapkannya *fingerprint* pasien ketika berobat tidak bisa diwakilkan oleh pihak keluarga untuk mendaftar hanya yang bisa mendaftarkan dirinya sendiri dikarenakan harus melakukan *fingerprint*.

Menurut penulis setelah diterapkannya program *fingerprint* oleh BPJS banyak manfaat yang dirasakan oleh pasien salah satunya menghindari potensi kecurangan dalam pelayanan dibagian pendaftaran rawat jalan sehingga tetap dipertahankan dan tidak ada lagi kecurangan yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

Kesimpulan

1. Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru memiliki hambatan dalam penggunaan *fingerprint* dibagian pendaftaran rawat jalan bahwa terdapat kelemahan dalam penggunaan *fingerprint* yaitu petugas mengalami kesulitan ketika pasien yang sudah berumur melakukan *fingerprint* dikarenakan sidik jari pasien semakin menipis sehingga sulit untuk terdeteksi, jaringan yang terkadang mengalami gangguan membuat waktu tunggu pasien menjadi lama sehingga terjadinya penumpukan nomor antrian pasien.
2. Dampak yang ditimbulkan dalam penerapan *fingerprint* dibagian pendaftaran rawat jalan yaitu dapat mencegah penyalahgunaan kartu dan mencegah potensi pemalsuan data, dan *fingerprint* lebih memberikan kepastian jaminan pelayanan kesehatan sesuai haknya.
3. Sebelum diterapkannya *fingerprint* di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru yaitu bahwa pasien ketika berobat tidak perlu melakukan *fingerprint* dan pasien masih bisa diwakilkan oleh pihak keluarga ketika mendaftar ke poli yang dituju. Sedangkan sesudah diterapkannya *fingerprint* pasien ketika berobat tidak bisa diwakilkan oleh pihak keluarga untuk mendaftar hanya yang bisa mendaftarkan dirinya sendiri dikarenakan harus melakukan *fingerprint*.

Daftar Pustaka

- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (2021) 'Info BPJS Kesehatan Fingerprint Berikan Kepastian Pelayanan Peserta', pp. 6-9
- DepKes RI. 2006. *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit Indonesia* Jakarta : DepKes RI.
- Dewi, R. (2017) '*Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam*', Skripsi [Preprint]
- Emro Edison. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cet. Ket -3), Bandung: Alfabeta

- Herlambang S. (2012). *Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*, Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Heryana (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rineka Cita
- Landasan Hukum (2022) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Available at: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2013/5>
- Manfaat (2019) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Available at: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/12>
- Moleong, Lexy J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Notoadmojo, S. (2018) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- PERMENKES No. 269 Tahun 2008 Tentang Rekam Medis
- PERMENKES No. 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis
- Ridwanti, A.E. (2023) *Pengertian Fingerprint – Fungsi, Cara Kerja, Jenis Sensor, Kelebihan dan Kekurangan*, *deepl.com*. Available at: <https://dianisa.com/pengertian-fingerprint/>
- Sugiyono,(2020). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* . Bandung Alfabeta
- Tominanto and Maryati, W. (2013) '*Sistem Informasi Berbasis Fingerprint Untuk Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan*'.
- Undang-Undang No.17 Tahun 2023 Tentang Rumah Sakit
- Undang-Undang Republik Indonesia No.44 Tahun 2009 4 dan 5 *Tentang Tugas dan Fungsi Rumah Sakit*.
- Wijaya, L. & dewi, R. (2017). *Manajemen Informasi Kesehatan dan sistem dan Sistem dan Sub Sistem Pelayan RMIK*, Jakarta : Kemenkes RI