



**OPTIMALISASI BANTUAN SOSIAL UNTUK PASIEN TIDAK MAMPU
DI RSUD PROVINSI NTB MELALUI APLIKASI LAPOR MPP**



KATEGORI :

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)

PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

2025

OPTIMALISASI BANTUAN SOSIAL UNTUK PASIEN TIDAK MAMPU DI RSUD PROVINSI NTB MELALUI APLIKASI LAPOR MPP

A. Ringkasan

Makalah ini membahas optimalisasi bantuan sosial bagi pasien tidak mampu di RSUD Provinsi NTB melalui aplikasi Lapor MPP. Aplikasi ini mempermudah skrining awal pasien dengan masalah pembiayaan, sehingga koordinasi lintas sektor dapat dilakukan lebih cepat. Bantuan mencakup biaya perawatan, pemulangan jenazah, konsumsi, biaya hidup, dan transportasi yang bersumber dari dana sosial rumah sakit, pemerintah daerah, BAZNAS, maupun yayasan. Implementasi program ini menunjukkan dampak signifikan dalam menjamin kontinuitas pelayanan, mengurangi beban finansial pasien, serta memperkuat sinergi antarinstansi dalam penanganan pasien tidak mampu.

B. Latar Belakang

Data Dinas Sosial Provinsi NTB menunjukkan jumlah penduduk miskin mencapai 3.410.909 jiwa. Sebanyak 2.586.761 telah memiliki BPJS PBI, sementara 835.684 belum, dan jumlah ini berpotensi meningkat menjadi 851.346 akibat perbaikan data. Kondisi ini berpotensi menimbulkan masalah sosial, termasuk saat membutuhkan perawatan kesehatan. Kabupaten dengan penduduk miskin terbanyak adalah Lombok Timur, Lombok Tengah, dan Lombok Barat, yang secara geografis berada di Pulau Lombok sehingga bila memerlukan perawatan lanjutan kemungkinan besar dirujuk ke RSUD Provinsi NTB.

Ketiadaan penjaminan biaya perawatan merupakan salah satu kriteria pasien kelolaan Manajer Perawatan Pasien (MPP) di RSUD NTB. MPP dibentuk Agustus 2019, awalnya melakukan skrining manual, dan sejak 2023 menggunakan aplikasi Lapor MPP yang diakses seluruh unit. Masalah yang sering dilaporkan mencakup ketiadaan BPJS, penonaktifan kepesertaan akibat tunggakan, korban kekerasan, kasus non-tanggung BPJS, dan ketiadaan biaya hidup penunggu pasien.

Skrining pasien bermasalah pembiayaan ditindaklanjuti melalui komunikasi dan koordinasi lintas sektoral, baik dengan pihak internal maupun eksternal, seperti Dinas Sosial, pemerintah daerah, BAZNAS, Yayasan Kita Bisa, dan lembaga lainnya.

Berdasarkan data yang dihimpun, total piutang RSUD Provinsi NTB dari berbagai kategori pada periode 2019–2021 mencapai nilai yang signifikan.

Piutang Bansos dan Jampersal tahun 2019–2021 tercatat sebesar Rp4,62 miliar, dengan porsi terbesar pada periode 2019–2020 senilai Rp3,94 miliar, sedangkan sisanya

berasal dari piutang tahun 2021 di Kabupaten Lombok Barat, Lombok Tengah, Lombok Timur, dan Kota Mataram.

Piutang pasien umum tahun 2019 sebesar Rp508,59 juta meningkat pada 2020 menjadi Rp594,17 juta. Kabupaten Lombok Barat, Kota Mataram, dan Kabupaten Bima menjadi penyumbang terbesar pada dua tahun tersebut.

Pada 2021, piutang pasien kasus bedah tidak mampu bayar mencapai Rp165,14 juta, terutama dari Kabupaten Lombok Barat, Lombok Timur, dan Dompu. Sementara itu, piutang pasien miskin non-bedah tidak mampu bayar tahun yang sama tercatat sebesar Rp92,65 juta, dengan kontribusi utama dari Kota Mataram, Kabupaten Lombok Barat, dan Lombok Timur.

C. Tujuan / Target Spesifik

Penyelesaian masalah pembiayaan pasien memerlukan penyelesaian yang membutuhkan waktu untuk komunikasi dan koordinasi dengan berbagai pihak. Dengan skrining awal melalui aplikasi lapor MPP, bantuan sosial yang diberikan rumah sakit diharapkan:

1. Proses skrining awal lebih cepat sehingga koordinasi dengan berbagai pihak dilakukan lebih awal.
2. Bantuan sosial yang diberikan dapat ditempuh dengan berbagai skema dan sumber bantuan.
3. Menyediakan data yang akurat untuk dasar kebijakan maupun advokasi program sosial di RSUD Provinsi NTB
4. Mendukung Kebijakan Direktur RSUD Provinsi NTB terkait bantuan biaya perawatan dan biaya lainnya pada pasien tidak mampu
5. Menjamin kontinuitas pelayanan tanpa terkendala masalah pembiayaan dan ketersediaan tempat tinggal sementara

D. Langkah-Langkah Pelaksanaan

Manajer Pelayanan Pasien RSUD Provinsi NTB memberikan Pelayanan berdasarkan panduan yang telah ditetapkan. Penyelesaian masalah pembiayaan yang muncul pada pasien juga dilakukan dengan mengikuti tahapan tersebut.

1. Skrining

Proses skrining awal dilakukan berdasarkan data dalam ERM, laporan manual dan aplikasi Lapor MPP. Bila memenuhi Kriteria kelolaan akan dilanjutkan ke tahapan berikutnya yaitu assesmen lanjutan.

2. Assesmen Lanjutan

Pasien yang memenuhi kriteria kelolaan MPP akan dilakukan assesmen lanjutan. Bila pada pasien ditemukan adanya masalah pembiayaan, MPP melakukan assesmen lanjutan dengan menggali informasi yang lebih mendalam pada pasien dan keluarga serta pihak terkait lain.

Hasil assesmen lanjutan terkait masalah pembiayaan diidentifikasi mencakup hal-hal berikut:

1. Pasien tidak terdaftar sebagai peserta BPJS
2. Status kepesertaan BPJS PBI di nonaktifkan akibat data kependudukan ataupun data sosial yang tidak sesuai
3. Status Kepesertaan BPJS dinonaktifkan akibat tidak membayar premi
4. Pasien atau keluarga tidak dapat membayar denda pelayanan akibat tunggakan BPJS
5. Kondisi yang dialami pasien termasuk kasus yang tidak ditanggung BPJS seperti korban kekerasan
6. Keluarga pasien menyampaikan keinginan untuk pulang atas permintaan sendiri akibat ketiadaan biaya hidup selama menunggu pasien.
7. Tidak ada biaya untuk pemulangan jenazah.

3. Perencanaan pelayanan oleh MPP

Hasil assesmen lanjutan menjadi dasar MPP dalam melakukan perencanaan pelayanan. Pasien dengan masalah pembiayaan akan direncanakan sesuai permasalahan yang didapatkan seperti koordinasi dengan pemerintah kabupaten/kota, dinas sosial provinsi, Lembaga sosial non pemerintahan ataupun skema bantuan sosial dari civitas hospitalia RSUD Provinsi NTB.

4. Manajemen Pelayanan Pasien

MPP memberikan pelayanan untuk pasien dengan masalah pembiayaan berdasarkan hasil assesmen lanjutan. Hal ini diuraikan sebagai berikut:

1. Pasien tidak terdaftar sebagai peserta BPJS: MPP berkoordinasi dengan dinas sosial terkait status sosial pasien (apakah termasuk penduduk miskin atau tidak). Bila termasuk dalam penduduk miskin, MPP berkoordinasi dengan dinas kesehatan untuk pendaftaran kepesertaan pasien sebagai peserta BPJS PBI.
2. Status kepesertaan BPJS PBI di nonaktifkan akibat data kependudukan ataupun data sosial yang tidak sesuai: MPP berkoordinasi dengan dinas kependudukan

dan dinas sosial. Bila data kependudukan dan data sosial sesuai, MPP berkoordinasi dengan dinas kesehatan untuk pendaftaran kepesertaan pasien sebagai BPJS PBI

3. Status Kepesertaan BPJS dinonaktifkan akibat tidak membayar premi serta Pasien atau keluarga tidak dapat membayar denda pelayanan akibat tunggakan BPJS: MPP berkoordinasi dengan dinas sosial terkait status sosial pasien (apakah termasuk penduduk miskin atau tidak). Bila termasuk dalam penduduk miskin, MPP berkoordinasi dengan Pemerintah Kabupaten/Kota asal pasien untuk bantuan pembayaran tunggakan dan denda pelayanan. Bila didapatkan kendala, MPP berkoordinasi dengan bagian keuangan RSUD Provinsi yang mengelola dana sosial sivitas hospitalia terkait kemungkinan menggunakan dana sosial ini untuk membantu membayar tunggakan dan denda pelayanan.
4. Kondisi yang dialami pasien termasuk kasus yang tidak ditanggung BPJS seperti korban kekerasan: MPP berkoordinasi dengan Pemerintah Kabupaten/Kota, BAZNAS ataupun Yayasan Kita Bisa untuk skema bantuan sosial yang dapat diberikan.
5. Keluarga pasien menyampaikan keinginan untuk pulang atas permintaan sendiri akibat ketiadaan biaya hidup selama menunggu pasien: Pemerintah Kabupaten/Kota, BAZNAS ataupun Yayasan Kita Bisa untuk skema bantuan sosial yang dapat diberikan. Untuk kondisi ini, MPP juga berkoordinasi dengan bagian keuangan terkait kemungkinan skema bantuan sosial dari dana sosial civitas hospitalia.
6. Tidak ada biaya untuk pemulangan jenazah: MPP berkoordinasi dengan dinas sosial terkait status sosial pasien (apakah termasuk penduduk miskin atau tidak). Bila termasuk dalam penduduk miskin, MPP berkoordinasi dengan Pemerintah Kabupaten/Kota asal pasien untuk bantuan pembayaran biaya pengantaran jenazah. Bila didapatkan kendala, MPP berkoordinasi dengan bagian keuangan RSUD Provinsi yang mengelola dana sosial sivitas hospitalia terkait kemungkinan menggunakan dana sosial ini untuk membantu membayar biaya pengantaran jenazah pasien.

E. Hasil & Dampak

Layanan sosial yang diberikan MPP RSUD Provinsi NTB menunjukkan hasil yang cukup signifikan. Hal ini tergambar dalam berbagai skema bantuan sosial yang telah diberikan:

1. Dana Sosial Civitas Hospitalia untuk Pemulangan Jenazah, Biaya Hidup, Dan Suplementasi Makanan Pasien Onkologi beserta Keluarga

Sepanjang periode pelaporan, RSUD Provinsi NTB memberikan berbagai bantuan dengan nilai bervariasi sesuai kebutuhan. Kategori terbesar adalah Bantuan Pemulasaraan/Pemulangan Jenazah mencapai Rp27.288.000, mencakup pembayaran peti serta biaya pemulangan atau pengantaran jenazah. Selanjutnya, Bantuan Konsumsi bagi Pasien dan Pendamping tercatat Rp1.767.000 untuk snack dan kopi selama perawatan. Bantuan Biaya Hidup bagi Keluarga Pasien senilai Rp600.000, meringankan beban keluarga pasien selama perawatan di rumah sakit. Selain itu, terdapat Bantuan Transportasi Rp1.000.000 untuk mendukung mobilitas pasien atau keluarganya. Kategori lain-lain mencakup pengeluaran di luar klasifikasi utama dengan total Rp331.795.

Secara keseluruhan, bantuan ini mencerminkan komitmen rumah sakit dalam memberi dukungan komprehensif, baik medis, logistik, maupun kemanusiaan, demi meringankan beban pasien dan keluarga. Dana Sosial Civitas Hospitalia setiap bulan terkumpul sekitar 10 juta, terutama dialokasikan untuk pengantaran jenazah pasien tidak mampu ke Pulau Sumbawa. Kondisi geografis NTB terdiri dari dua pulau, Lombok dan Sumbawa. Jarak tempuh dari RSUD di Lombok ke kabupaten/kota di Sumbawa seperti Sumbawa Barat, Sumbawa Besar, Bima, dan Dompu memerlukan biaya transportasi besar, sekitar 3–5 juta. Pengantaran jenazah bukan layanan yang ditanggung BPJS sehingga pasien tidak mampu, terutama peserta BPJS PBI atau NPBI kelas 3, sering terkendala biaya transportasi darat dan penyebrangan. Dana taktis yang mudah diakses sangat diperlukan sehingga skema bantuan sosial civitas hospitalia digunakan.

Pemberian food supplement untuk pasien onkologi didasarkan pada prosedur kemoterapi rawat jalan yang memerlukan waktu lama serta kondisi klinis yang membutuhkan nutrisi optimal.



gambar 1. Pemberian Food Supplement kepada Keluarga Pasien di Gedung Onkologi

2. Bantuan Sosial dari Dinas Kesehatan Kabupaten Dompu

Hasil koordinasi dan komunikasi MPP dengan dinas kesehatan Kabupaten Dompu dalam menyelesaikan masalah pembiayaan pasien tidak mampu dari Kabupaten Dompu adalah dalam bentuk bantuan biaya perawatan pada 5 pasien senilai total 70 juta.

3. Kerjasama dengan Dinas Kesehatan atau Dinas Sosial Kabupaten/Kota di Provinsi NTB

No	Instansi Terkait	Nomor Perjanjian Kerjasama	Periode	Kerjasama Terkait
1	Dinas Kesehatan Kabupaten Bima	Nomor : 440/87/06.2/2025 Nomor : 100.3.7/1204/RSUDP/2025	01-01-2025 s.d 31-12-2025	Bantuan Biaya Pemulangan Jenazah bagi Masyarakat Miskin di Kabupaten Bima Tahun 2025
2	Dinas Kesehatan Kabupaten Dompu	Nomor : 800/2629/DIKES/V/2025 Nomor : 100.3.7/1858/RSUDP/2025	01-01-2025 s.d 31-12-2025	Pelayanan Kesehatan bagi Masyarakat Tidak Mampu Tahun 2025
3	RSUD Asy-Syifa' Sumbawa Barat	Nomor : 100.3.7/26/Pem-Setda/2025 Nomor : 100.3.7/1424/RSUDP/2025	14-05-2025 s.d 13-05-2030	Layanan Prioritas Maju Kesehatan bagi Warga

				Kabupaten Sumbawa Barat
4	RSUD Asy-Syifa' Sumbawa Barat	Nomor : 100.3.7.1/4.1/Pem-Setda/PKS/2025 Nomor : 100.3.7/2614/RSUDP/2025	02-01-2025 s.d 31-12-2025	Pelayanan Kesehatan bagi Warga Kabupaten Sumbawa Barat

4. Donasi dari Yayasan Kita Bisa pada 11 pasien yang difasilitasi MPP (bukti open donasi terlampir)



Anak Yatim Ditabrak Lari, Kritis Menanti Operasi!

Rp60.036.135
Terkumpul dari **Rp126.000.000** 0 hari lagi

1.025 Donasi 4 Kabar Terbaru 0 Pencairan Dana

Banyak penerima manfaat >

Informasi Penggalangan Dana

Penggalang Dana

Gambar 2. Open Donasi

5. Bantuan Biaya Hidup dan atau Biaya Perawatan Pasien Tidak Mampu di RSUD Provinsi NTB oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) merupakan lembaga NGO yang menjadi mitra RSUD Provinsi NTB dalam memberikan bantuan pada pasien tidak mampu. Bantuan diberikan dalam dua skema yaitu bantuan biaya hidup untuk pasien BPJS PBI serta bantuan biaya perawatan untuk pasien yang tidak memiliki jaminan pembiayaan. tahun 2024, BAZNA telah memberikan pada 909 pasien RSUD Provinsi NTB senilai Rp 1.661.830.004. Bantuan ini tetap berlanjut pada tahun 2025 yaitu periode Januari hingga Juli sejumlah 300 pasien dengan total nilai 538.936.504.



gambar 3. Penyerahan bantuan pengantaran jenazah ke Bima



gambar 4. Bantuan biaya dari dana sosial civitas hospitalia untuk pengantaran jenazah ke kota Bima



gambar 5. Penyerahan bantuan pengantaran jenazah ke Bima



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jln Prabu Rangkasari Dasan Cermen Telepon (0370) 7502424 Mataram

Email:rsud@ntbprov.go.id. Website:rsud.ntbprov.go.id



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Optimalisasi Bantuan Sosial Untuk Pasien Tidak Mampu Di
RSUD Provinsi NTB melalui Aplikasi Lapor MPP
Penulis : Ismatul Quddus, S.Kep.Ns., M.Kep
Pangkat/ Gol : Penata Tk.I / IIIId
Tempat Tugas : Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB

Disahkan oleh

Mataram, 16 Agustus 2025

Direktur

Penulis,



dr.H.Lalu Herman Mahaputra, M.Kes, MH
NIP. 196811102001121003

Ismatul Quddus, S.Kep.Ns., M.Kep
NIP. 198306122010012010