

ABSTRAK

Rika. 2025. *Pelayanan Administrasi Bpjs Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin Bagi Pasien Lanjut Usia (Lansia)*, Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing 1: Dra. Hj. Fitrhiana Syarqawie, MHI Pembimbing 2 : Muhammad Rizali, S.H.I. M.H.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi, BPJS Kesehatan, Lansia, Rumah Sakit, Aksesibilitas

Pelayanan administrasi BPJS Kesehatan berperan penting dalam menjamin akses layanan kesehatan yang merata, terutama bagi kelompok rentan seperti lanjut usia (lansia). Data BPS tahun 2023 menunjukkan bahwa lansia di Indonesia mencapai lebih dari 10% dari total penduduk, sehingga memerlukan perhatian khusus. Namun, kelompok ini sering menghadapi kendala fisik, keterbatasan pemahaman prosedur, serta hambatan teknologi (Fitri, 2021; Simamora, 2023).

Penelitian ini bertujuan menganalisis pelayanan administrasi BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin serta mengidentifikasi kendala dan solusi akses layanan bagi lansia.

Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara kepada satu petugas administrasi dan lima pasien lansia peserta BPJS. Data diperoleh dari wawancara semi-terstruktur dan dokumen pendukung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi tergolong baik, terutama dalam proses pendaftaran dan penerbitan SEP bagi lansia. Namun, kendala masih dijumpai, seperti kurangnya pendamping, keterbatasan pemahaman prosedur, serta rendahnya literasi digital yang menghambat penggunaan aplikasi Mobile JKN, dan disarankan adanya peningkatan fasilitas lansia, penempatan petugas pendamping, serta edukasi teknologi. Pelayanan yang ramah lansia penting untuk mewujudkan aksesibilitas, keadilan, dan kualitas layanan sesuai nilai-nilai Islam.