

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dan tujuan pembangunan kesehatan menuju Indonesia sehat maka pemerintah menetapkan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk mewujudkan itu. Sejak 1 Januari 2014, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah melaunching BPJS Kesehatan yang pesertanya dimulai dari peserta Askes, Jamkesmas, Jamsostek, dan jaminan kesehatan anggota TNI/Polri. Pemerintah menargetkan pada tahun 2019 “*Universal Coverage*” kepesertaan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan yang berarti bahwa seluruh penduduk di Indonesia pada tahun 2019 harus memiliki Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2014).

Menurut Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No.1 Tahun 2014 menjelaskan bahwa jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disebut BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan. Terdapat dua peserta yaitu peserta bukan PBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran) atau masyarakat non miskin premi dibayar sendiri oleh peserta dan peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran), premi dibayarkan oleh pemerintah maksudnya orang miskin atau orang yang tidak mampu.

Menurut Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No.1 Tahun 2014 menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS terdiri dari fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjut. Fasilitas kesehatan tingkat pertama yang terdiri dari puskesmas atau yang setara, praktik dokter, praktik dokter gigi, klinik pratama atau yang setara termasuk fasilitas kesehatan tingkat pertama milik

TNI/Porli, dan rumah sakit kelas D pratama atau yang setara. Sedangkan fasilitas kesehatan tingkat lanjut merupakan rujukan yang telah di pilih oleh pasien sendiri setelah terdaftar sebagai peserta BPJS. Fasilitas kesehatan tingkat lanjut terdiri dari rumah sakit dan balai kesehatan.

Salah satu pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan adalah rumah sakit yang mana rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan tingkat lanjut. Salah satu wujud nyata penyediaan layanan publik dibidang kesehatan adalah adanya rumah sakit (Azwar , 2010)

Menurut Undang-Undang No.44 Tahun 2009 menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit yang juga menjadi bagian dari pelaksana program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang harus dijamin oleh Badan penyelenggara Jaminan sosial (BPJS) yang bertujuan utama dari adanya rumah sakit adalah menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas sehingga terciptanya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya maka diperlukan pengukuran kepuasan pelanggan untuk mengetahui tersebut apakah pelayanan yang diberikan sudah baik.

Pelayanan rawat jalan kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit di seluruh dunia, karena jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih besar dari pasien rawat inap, sehingga pasien rawat jalan sumber pangsa pasar yang besar yang diprediksikan akan mengimbangi pemasukan dari pasien rawat inap di masa mendatang yang dapat meningkatkan finansial rumah sakit. Selain itu di dalam memilih rumah sakit untuk rawat inap, pilihan pasien biasanya dimulai dari pelayanan rawat jalan. Maka dari itu, di beberapa rumah sakit rutin melakukan inovasi- inovasi terhadap pelayanannya , termasuk dalam pelayanan rawat jalan yaitu menerima dan melayani pendaftaran/ *admission* secara online. Pendaftaran secara online umumnya hanya bisa untuk pelayanan rawat jalan dan berlaku untuk pasien lama , dengan maksimal pendaftaran 1 hari sebelum hari pemeriksaan/ kontrol.

Sehingga penulis ingin melihat proses pendaftaran/ *admission* online bagi pasien BPJS di Rumah Sakit AN-NISA yang beralamat di Jl. Gatot Subroto No.96 Km.3 Cibodas-Tangerang. Rumah Sakit tersebut memiliki luas tanah sebesar  $4686m^2$  dengan luas bangunan  $4496m^2$ . Rumah Sakit AN-NISA merupakan Rumah Sakit tipe C, yang sudah melakukan akreditasi pada bulan April tahun 2017 dengan hasil akreditasi yaitu Paripurna.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Gambaran Sistem *Admission* Online Pada Pasien BPJS Di Rumah Sakit AN- NISA Tangerang Tahun 2017”

## 1.2 TUJUAN PENELITIAN

### 1.2.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui Gambaran Sistem *Admission* Online Pada Pasien BPJS di RS AN- NISA Tangerang Tahun 2017

### 1.2.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khususnya adalah :

1. Untuk mengetahui gambaran umum Rumah Sakit AN- NISA Tangerang Tahun 2017
2. Untuk mengetahui gambaran unit Pendaftaran Rumah Sakit AN- NISA Tangerang Tahun 2017
3. Untuk mengetahui gambaran input *admission* online pada pasien BPJS di Rumah Sakit AN- NISA Tangerang Tahun 2017
4. Untuk mengetahui gambaran proses *admission* online pada pasien BPJS di Rumah Sakit AN- NISA Tangerang Tahun 2017
5. Untuk mengetahui gambaran output *admission* online pada pasien BPJS di Rumah Sakit AN- NISA Tangerang Tahun 2017

### 1.3 MANFAAT PENELITIAN

#### 1.3.1 Bagi Mahasiswa

- a. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan baru tentang proses *admission* pada pasien BPJS
- b. Dapat mengaplikasikan ilmu yang sudah ada ke dalam praktek.
- c. Dapat mengembangkan potensi di bidang manajemen mutu pelayanan rumah sakit

#### 1.3.2 Bagi Institusi Pendidikan

- a. Dapat menjalin kerjasama yang baik dengan institusi lahan magang dalam upaya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mahasiswa.
- b. Dapat menjadi tambahan pustaka dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

#### 1.3.3 Bagi Rumah Sakit

- a. Dapat mengembangkan kemitraan dengan fakultas dan institusi lain yang terlibat.
- b. Hasil magang yang ada dapat menjadi asupan atau temuan untuk dapat memberikan gambaran atau informasi bagi kegiatan pelayanan *admission* BPJS Rawat Jalan selanjutnya