

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan mempunyai peranan besar dalam meningkatkan derajat hidup masyarakat, maka semua negara berupaya menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya. Pelayanan kesehatan ini berarti setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok ataupun masyarakat (Adisasmito, 2007).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit khususnya Pasal 1 yang menyatakan bahwa rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit juga merupakan pusat penyedia jasa pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan paripurna, tidak hanya penyembuhan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitasi) saja, tetapi pelayanan kesehatan yang meliputi pencegahan, pengobatan, peningkatan dan pemulihan kesehatan. Untuk mencapai tujuan rumah sakit secara maksimal diperlukan sarana dan prasarana pendukung pelayanan kesehatan yang baik Sesuai dengan visi dan misi yang dimiliki oleh rumah sakit pastinya menginginkan tujuan yang ingin dicapai secara maksimal, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap (UUD RI Nomor 44 Tahun 2009)

Baik buruknya pelayanan rumah sakit seringkali ditentukan dari baik buruknya pelayanan rawat inap yang terdiri dari pelayanan medis dan non medis/administrasi. Untuk menilai tingkat keberhasilan atau memberikan gambaran tentang keadaan pelayanan di rumah sakit biasanya dilihat dari berbagai segi, yaitu : tingkat pemanfaatan sarana pelayanan, mutu pelayanan dan

tingkat efisiensi pelayanan (Rahayu, 2005).

Penelitian yang dilakukan oleh Anggraini (2008) mengenai kualitas pelayanan di bagian Admisi rawat inap pada salah satu rumah sakit di Jakarta diketahui bahwa persentase pasien yang mengatakan pelayanan pasien di admisi rawat inap baik sebesar 44 %, sedangkan persentase pasien yang mengatakan pelayanan pasien di admisi rawat inap kurang baik sebesar 56 %. Penelitian selanjutnya di rumah sakit yang sama pada tahun berikutnya mengenai pelayanan pasien rawat inap di unit admisi menyatakan bahwa pelayanan pasien di admisi rawat inap masih belum optimal yang dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu SDM, SOP, cara pembayaran pasien, tahap pra admisi dan tahap admisi (Pahlevi, 2009).

Menurut John M. Echols dan Hassan Shadily Administrasi adalah hak atau ijin masuk bagi pasien yang berfungsi sebagai koordinator untuk penerimaan pasien dirawat inap, baik yang berasal dari rawat darurat (emergency) atau rawat jalan (poliklinik). Admisi merupakan kegiatan yang sangat penting karena sebagai ujung tombak pelayanan rawat inap. Bagian ini mempunyai tanggung jawab dalam pendaftaran pra penerimaan pasien, penerimaan pasien dan dalam penentuan ruang perawatan.

Keadaan ini mengidentifikasi bahwa pelayanan rawat inap merupakan pelayanan medis yang utama di RS dan merupakan tempat untuk interaksi antara pasien dan RS berlangsung dalam waktu yang lama. Pelayanan rawat inap melibatkan pasien, dokter dan perawat dalam hubungan yang sensitif yang menyangkut kepuasan pasien, mutu pelayanan dan citra RS. Semua itu sangat membutuhkan perhatian pihak manajemen RS.

Berdasarkan data BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) pada desember tahun 2015 jumlah peserta BPJS Kesehatan mencapai 155.189.547 jiwa sementara pada tahun 2016 peserta BPJS Kesehatan mencapai 169,5 Juta jiwa dan hingga tanggal 1 Maret 2018 peserta BPJS Kesehatan semakin bertambah hingga mencapai 193.535.881 jiwa (BPJS Kesehatan, 2018)

Data yang diperoleh dari instalasi Rekam medis untuk rawat inap RS Pelni, data kunjungan pasien yang dirawat inap tahun 2017 sebesar 39.001 jiwa dan pasien yang menggunakan pembayaran dengan kartu BPJS sebesar 35.742 jiwa. dimana 90% pasien RS Pelni menggunakan kartu BPJS untuk melakukan pembayaran.

Dari data diatas maka dapat disimpulkan cara pembayaran yang paling banyak digunakan adalah dengan menggunakan BPJS, hal tersebut dikarenakan RS Pelni merupakan salah satu Rumah Sakit swasta yang menerima pelayanan BPJS Untuk wilayah Jakarta terutama Jakarta Barat.

Hal inilah kemudian yang melatar belakangi untuk mengamati tentang Gambaran Umum Prosedur Pelayanan Administrasi Rawat Inap Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Pelni Petamburan Tahun 2018

1.2 Tujuan Magang

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Umum Prosedur Pelayanan Administrasi Rawat Inap Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Pelni Petamburan Tahun 2018

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran umum rumah sakit pelni Jakarta tahun 2018
2. Mengetahui gambaran umum unit pelayanan Administrasi rawat inap di Rumah Sakit Pelni Jakarta 2018.
3. Mengetahui input meliputi sumber daya manusia, sarana prasarana, metode dan metode pada gambaran umum prosedur pelayanan Administrasi rawat inap pasien BPJS diinstalasi rekam medis dan infokes Rumah Sakit Pelni Jakarta 2018.
4. Mengetahui gambaran proses pendaftaran pasien, kelengkapan berkas, pencetakan billing dan pengklaiman BPJS diinstalasi rekam medis dan infokes Rumah Sakit Pelni Jakarta 2018.

5. Mengetahui gambaran output dalam Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi pasien BPJS sesuai standar yang diinstalasi rekam medis dan infokes Rumah Sakit Pelni Jakarta 2018.

1.3 Manfaat Magang

1.3.1 Bagi mahasiswa

1. Memperoleh pengetahuan serta wawasan dalam pelaksanaan manajemen pelayanan administrasi pasien rawat inap Pasien Rumah Sakit Pelni Petamburan
2. Dapat mengaplikasikan pengetahun yang didapat megenai proses pelaksanaan manajemen pelayanan administrasi pasien rawat inap Pasien Rumah Sakit Pelni Petamburan
3. Meperoleh kesempatan untuk bekerja sama dengan profesi kesehatan lainnya yang ada di Rumah Sakit Pelni Petamburan.

1.3.2 Bagi Institusi

1. Dapat mengembangkan kemitraan antar fakultas dan isntitusi lain yang terlihat dalam magang baik untuk kegiatan penelitian maupun pengembangan
2. Dapat mengembangkan pengetahuan mahasiswa untuk membantu melakukan pelaksanaan manajemen pelayanan administrasi pasien rawat inap Pasien Rumah Sakit Pelni Petamburan
3. Terbinanya kerja sama antara Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan dengan institusi tempat praktek kesehatan masyarakat dalam upaya meningkatkan keertarikan dan koresponden substansi /akademik dengan pengetahuan dan keterampilan SDM yang dibutuhkan dalma pembangunan kesehatan masyarakat.