

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan UU RI No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal diselenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas serta memberi makna pada pemeliharaan kesehatan (*Health Care*) yang meliputi Peningkatan Kesehatan (*Promotive*), Pencegahan Penyakit (*Preventive*), Penyembuhan Penyakit (*Curative*), dan Pemulihan Kesehatan (*Rehabilitative*), dan melaksanakan secara terpadu dan berkesinambungan. Sebagai salah satu komponen sistem pelayanan kesehatan masyarakat, Rumah Sakit tidak hanya merupakan institusi kuratif maupun rehabilitatif, tetapi adalah institusi promotif dan preventif.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa masyarakat itu terdapat kompetisi seperti dalam usaha merebut pasar atau pelanggan. Dengan adanya kompetisi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam suatu organisasi atau perusahaan sehingga mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan, melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang untuk memakai/menggunakan jasa/produk yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan. persaingan yang ada dalam masyarakat usaha (*business*) tidak hanya dari segi mutu dan jumlah tetapi juga dalam hal pelayanan. Justru dalam hal pelayanan ini persaingan makin ketat dengan munculnya sistem pelayanan baru yang serba cepat dan memuaskan. Oleh karena itu, obyek utama manajemen pelayanan ialah proses itu sendiri. Jadi, manajemen pelayanan adalah manajemen proses yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Kriteria terakhir inilah yang menjadi ukuran bagi keberhasilan fungsi layanan. (Moenir, 2006)

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. Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan pertama dan merupakan pintu gerbang rumah sakit, serta merupakan satu-satunya bagian dari pelayanan medik yang memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen. Dalam pelayanan rawat jalan, baik bagi pasien baru maupun pasien lama akan menjalani serangkaian proses pelayanan yang tidak terlepas dari antrian seperti ketika menunggu panggilan di loket administrasi, panggilan menuju poliklinik tujuan maupun saat melakukan penebusan obat atau pembayaran di loket kasir.

Dari berbagai tahap proses pelayanan rawat jalan, loket administrasi/pendaftaran pasien merupakan sub jenis pelayanan *front office* yang menjadi ujung tombak pelayanan rawat jalan karena merupakan pelayanan pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien, sehingga dapat memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum. Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif adalah jika pelayanannya nyaman, menyenangkan, dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Sedangkan dari pihak pemberi pelayanan mengartikan pelayanan yang bermutu dan efisien jika pelayanannya sesuai dengan SOP dan standar pemerintah.

Salah satu pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit PelnI adalah pelayanan rawat jalan, merupakan salah satu jenis instalasi pelayanan kepada pasien yang ruang lingkupnya memberikan layanan berupa observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medis dan/atau pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang rawat inap. Berdasarkan data pasien rawat jalan dalam periode satu tahun yaitu dari Januari hingga Desember 2017, terdapat sekitar 345.772 pasien rawat jalan baik pasien lama maupun pasien baru yang menggunakan BPJS dari total 397.358 pasien yang dilayani.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Gambaran Umum Sistem Pelayanan Administrasi Rawat Jalan Pasien BPJS di Rumah Sakit Pelni Tahun 2018”.

1.2 Tujuan

1.2.1 Tujuan umum

Untuk mengetahui Gambaran Umum Sistem Pelayanan Administrasi Rawat Jalan Pada Pasien BPJS di Rumah Sakit PELNI Tahun 2018.

1.2.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khususnya adalah :

1. Mengetahui gambaran umum Rumah Sakit PELNI.
2. Mengetahui gambaran unit Rawat Jalan Rumah Sakit PELNI
3. Mengetahui gambaran input Sistem Pelayanan Administrasi Rawat Jalan Pasien BPJS di Rumah Sakit PELNI Tahun 2018.
4. Mengetahui gambaran proses Sistem Pelayanan Administrasi Rawat Jalan Pasien BPJS di Rumah Sakit PELNI Tahun 2018.
5. Mengetahui gambaran output Sistem Pelayanan Administrasi Rawat Jalan Pasien BPJS di Rumah Sakit PELNI Tahun 2018.

1.3 Manfaat

1.3.1 Bagi Mahasiswa

1. Mendapatkan pengetahuan dan wawasan serta pengalaman secara langsung dari Rumah Sakit mengenai permasalahan pada objek penelitian.
2. Dapat mengaplikasikan ilmu yang sudah didapatkan dalam perkuliahan ke dalam praktek lapangan, sehingga mendapatkan gambaran berbagai permasalahan nyata di lapangan.

1.3.2 Bagi Instansi Rumah Sakit

1. Mengembangkan kemitraan dengan fakultas dan institusi lain yang terlibat dalam magang, baik untuk kegiatan penelitian maupun pengembangan.
2. Mengikutsertakan mahasiswa untuk membantu kegiatan manajemen dan operasional sesuai dengan porsinya.
3. Sebagai bahan masukan dan evaluasi dalam pelayanan rawat jalan.

1.3.3 Bagi Instansi Pendidikan

1. Terciptanya suatu kerjasama dan hubungan yang baik antara pihak rumah sakit dengan pihak kampus dalam upaya peningkatan dan keterampilan bagi akademik serta upaya peningkayan sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam pengembangan kesehatan.
2. Meningkatkan kapasitas dan kualitas pendidikan dengan melibatkan tenaga terampil dan tenaga lapangan dalam kegiatan magang.
3. Menjadi tambahan pustaka untuk program magang bagi mahasiswa selanjutnya.