

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Alur pendaftaran rawat jalan adalah suatu mekanisme atau prosedur yang dibuat oleh Rumah Sakit untuk dapat memudahkan proses administrasi dan memproses kecocokan data pasien sesuai dengan standarisasi Rumah Sakit, dalam penerimaan pasien datang ke rumah sakit, dimana Rumah Sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (AHA Azwar 1996)

Menurut penelitian Sulistiyorini (2012) Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan pintu masuk pertama dalam penerimaan dan pendaftaran pasien rawat jalan karena dimana setiap pasien yang akan berobat di rumah sakit harus terlebih dahulu mendaftar di TPPRJ. Selain itu pentingnya pelayanan pendaftaran juga ditunjukkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Efendi (2009) Pelayanan kesehatan merupakan suatu komponen rentang pelayanan kesehatan yang berkesinambungan dan komprehensif yang diberikan kepada individu dan keluarga di tempat tinggal mereka dengan tujuan meningkatkan,

mempertahankan atau memulihkan kesehatan, serta memaksimalkan tingkat kemandirian dan meminimalkan akibat dari penyakit termasuk penyakit terminal.

Pesatnya perkembangan saat ini mempengaruhi berbagai bidang termasuk salah satunya bidang Rumah Sakit yang membutuhkan kecepatan, ketepatan dan keakuratan data sehingga aktivitas dalam pelayanan menjadi lebih mudah dan cepat. Terutama di transaksi pendaftaran rawat jalan baik untuk pasien umum ataupun BPJS

Berdasarkan paparan beberapa penelitian diatas ternyata masih banyak terdapat proses pelaksanaan pendaftaran rawat jalan baik untuk pasien umum ataupun BPJS di Rumah Sakit belum berjalan secara optimal dan pasien masih banyak yang belum mengerti alur pendaftaran rawat jalan. Oleh sebab itu, Untuk menunjang aktifitas dan mobilitas pelayanan pelayanan di rumah sakit khususnya alur pendaftaran pasien dipandang perlu memenuhi kebutuhan pasien akan ketepatan, kecepatan, dan keakuratan data yang dibutuhkan khususnya yang menjadi pasien umum rawat jalan sebagai penerima pelayanan prioritas yang berhak mendapatkan fasilitas yang memang diperuntukkan bagi kalangan kelas menengah.

Seperti selama ini diketahui banyak pasien yang mengeluhkan terhadap pelayanan rumah sakit terkhusus pelayanan alur pendaftaran rawat jalan pasien umum dan BPJS yang terkesan tidak terpola dengan

baik sehingga membuat banyak pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dan merasa para petugas pelayanan kesehatan tidak serius dan tidak maksimal dalam memberikan pelayanan

Maka diharapkan dengan terancangannya gambaran alur pendaftaran pasien rawat jalan baik untuk pasien umum ataupun pasien BPJS di rumah sakit sumber waras diharapkan dapat membenahi alur pendaftaran yang terkesan berantakan, namun perlu pula adanya kebijakan dan prosedur tertulis untuk membina dan meningkatkan kemampuan Rumah Sakit termasuk melindungi dan memenuhi kebutuhan pasien dengan cara memberikan sosialisasi di pintu kedatangan agar calon pasien mengetahui mekanisme alur pendaftaran pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Sumber Waras Jakarta Barat.

Undang-undang No.24 Tahun 2012 menetapkan, Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Program ini merupakan bagian dari sistem jaminan sosial nasional (SJSN) yang bersifat wajib bagi seluruh penduduk melalui badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan. Implementasi program JKN oleh BPJS kesehatan dimulai sejak 1 Januari 2014 (UU SJSN, 2012). Sebelum JKN, tidak semua kasus yang akan dirujuk dikonfirmasi terlebih dahulu ke RSUD, namun pada era JKN dengan semakin ketatnya aturan-aturan JKN tentang ketentuan indikasi rujuk, rumah sakit rujukan semakin selektif dalam menerima pasien-pasien rujukan, sehingga komunikasi sebelum merujuk pasien pun terus menerus

diintensifkan. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan JKN membawa pengaruh yang baik terhadap sistem komunikasi yang dilakukan sebelum merujuk pasien, yakni menjaga kesinambungan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dalam JKN (Lonny, 2015).

Berdasarkan landasan pemikiran diatas, penulis kemudian mengajukan proposal magang dengan judul Gambaran Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Umum dan BPJS di Rumah Sakit Sumber Waras Jakarta Barat Tahun 2018.

1.2 Tujuan Magang

1.2.1 Tujuan Umum

Mengetahui Gambaran Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Umum dan BPJS di Rumah Sakit Sumber Waras Jakarta Barat Tahun 2018.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran umum Rumah Sakit Sumber Waras Jakarta Barat.
2. Mengetahui gambaran umum unit pendaftaran pasien rawat jalan sebagai unit administrasi di Rumah Sakit Sumber Waras Jakarta Barat.
3. Mengetahui gambaran input alur pendaftaran pasien rawat jalan umum dan BPJS meliputi SDM, sarana dan prasarana, metode, dan anggaran unit pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Sumber Waras.

4. Mengetahui gambaran proses alur pendaftaran pasien rawat jalan umum dan BPJS mulai dari pengambilan nomor, registrasi, verifikasi, dan pembayaran di Rumah Sakit Sumber Waras.
5. Mengetahui gambaran output alur Pendaftaran pasien rawat jalan umum dan BPJS dari kinerja petugas yang baik, cepat, tanggap guna menunjang tata tertib yang sesuai SOP di Rumah Sakit Sumber Waras Jakarta Barat

1.3 Manfaat Magang

1.3.1 Bagi Mahasiswa

1. Memperoleh pengetahuan serta wawasan dalam alur pendaftaran pasien di rumah sakit sumber waras jakarta barat
2. Mendapatkan kemampuan untuk melakukan kegiatan alur pendaftaran pasien di rumah sakit sumber waras jakarta barat

1.3.2 Bagi Instansi Rumah Sakit Sumber Waras

1. Meningkatkan kerjasama dan relasi yang saling menguntungkan antara pihak rumah sakit dengan institusi pendidikan.
2. Sebagai bahan masukan dan evaluasi dalam Alur Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit Sumber Waras Jakarta Barat

1.3.3 Bagi Instansi Pendidikan

1. Terciptanya suatu kerjasama dan hubungan yang baik antara pihak rumah sakit sumber waras dengan pihak kampus dalam upaya peningkatan dan keterampilan bagi akademik serta upaya peningkatan

sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam pengembangan kesehatan

2. Meningkatkan kualitas pendidikan dan tenaga lapangan dalam proses kegiatan magang yang dilakukan
3. Menambah referensi atau acuan untuk program magang bagi mahasiswa selanjutnya.