

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 BAB 1 pasal 1 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 (UU RI, 2009).

Rumah sakit harus memberikan perlindungan kepada setiap pasien dan dapat menyelamatkan kesehatan pasien, Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan kesehatan merupakan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia (UU RI, 2009).

Menurut Permenkes Nomor 269 tahun 2008 Rekam Medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen antara lain identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan yang telah diberikan, serta tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes, 2008).

Rekam medis dalam pelayanannya terdapat beberapa sub bagian kerja, salah satu dari sub bagian kerja unit rekam medis ialah pelayanan tempat pendaftaran. Tempat pendaftaran terbagi menjadi dua, yaitu tempat pendaftaran rawat jalan dan tempat pendaftaran rawat inap. Tempat pendaftaran merupakan pelayanan yang harus dikunjungi oleh pasien sebelum berobat, agar teregistrasi sebagai pasien dari rumah sakit tempat pasien berobat dan di tempat pendaftaranlah pasien pertama kali menerima pelayanan dari rumah sakit, sehingga kegiatan pelayanan ditempat pendaftaran menjadi tempat pertama pasien untuk menilai rumah sakit.

Sumber daya di tempat pendaftaran dapat mempengaruhi penilaian dalam manajemen unit kerja. Untuk menciptakan manajemen unit kerja yang baik maka harus diperhatikan sumber daya yang ada di tempat pendaftaran. Sumber daya yang dapat dilihat berdasarkan 5 unsur manajemen yaitu: *man, money, material, machine, dan methode*. Dari ke 5 unsur tersebut jika dapat diperhatikan dengan lebih baik maka dapat menghasilkan penilaian yang sangat baik.

Menurut Gemala Hatta manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian dan memimpin berbagai kegiatan suatu organisasi formal (Hatta dalam Siswati, 2018). Menurut Malayu Hasibuan mengatakan bahwa unsur-unsur manajemen terdiri dari *man, money, method, machines, dan materials* disingkat 5 M. Dalam mengelola atau mengatur unit rekam medis dan informasi kesehatan didukung dengan 5 M. Tujuan diaturnya 5 M adalah agar 5 M lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mewujudkan tujuan. Lima M harus diatur supaya bermanfaat, optimal, terkoordinasi dan terintegrasi dengan baik dalam menunjang terwujudnya tujuan organisasi. Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya

manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dengan demikian 5 M tidak dapat terpisahkan dari manajemen unit kerja (Melayu Hasibuan dalam Siswati, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Put Yogta Rilotomo dan Kuswanto Hardjo dalam penelitiannya disebutkan bahwa ada beberapa faktor yang menyebabkan pelayanan menjadi terhambat berdasarkan unsur 5m diantaranya unsur *man* yaitu pasien tidak membawa dokumen yang dibutuhkan seperti identitas, kartu berobat, membawa surat rujukan yang salah. Unsur *methode* yaitu SOP yang berlaku di tempat pendaftaran rawat jalan belum terperinci dengan yang terjadi dilapangan. Unsur material yaitu tempat pendaftaran pasien online dan non online di loket yang sama. Unsur machine yaitu pernah terjadi error terhadap komputer, dan karena server maintace dan mesin pencetak tracer nya juga sering error kertas tracer tidak keluar. Unsur money yaitu sudah ada anggaran dari rumah sakit (Rilotomo, Hardjo, 2018).

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti menemukan beberapa masalah terkait dengan manajemen unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gaoto Soebroto, saat proses pendaftaran rawat jalan berlangsung diantaranya adalah faktor sistem komputerisasi yang terkadang mengalami gangguan yang mengakibatkan proses pelaksanaan pelayanan pendaftaran menjadi terganggu, kurangnya mesin pencetak kartu berobat. Hal inilah yang menjadi dasar peneliti untuk melakukan tinjauan terhadap manajemen unit kerja tempat pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil observasi peneliti merumuskan suatu masalah yang menjadi latar belakang penelitian yang berjudul:

“Tinjauan Manajemen Unit Kerja Tempat Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto Jakarta”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mendapat gambaran mengenai Manajemen Unit Kerja Tempat Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto Jakarta.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi manajemen unit kerja tempat pendaftaran pasien BPJS rawat jalan berdasarkan unsur “*Man*” yaitu petugas yang bertugas di tempat pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto.
- b. Mengidentifikasi manajemen unit kerja tempat pendaftaran pasien BPJS rawat jalan berdasarkan unsur “*Method*” yaitu cara yang digunakan oleh petugas pada saat proses pendaftaran di tempat

pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto.

- c. Mengidentifikasi manajemen unit kerja tempat pendaftaran pasien BPJS rawat jalan berdasarkan unsur “*Machine*” yaitu alat yang dipakai oleh petugas untuk mempermudah proses pendaftaran di tempat pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Peneliti berharap hasil penelitian bisa memberikan dampak positif terhadap rumah sakit, sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi rumah sakit untuk evaluasi guna meningkatkan mutu pelayanan, terutama pada bagian pendaftaran rawat jalan dan dapat memberikan informasi tentang pelaksanaan pelayanan yang telah diberikan di tempat pendaftaran rawat jalan.

1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan

Peneliti berharap hasil penelitian dapat berguna sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya.

1.4.3 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah pengalaman serta menambah wawasan mengenai tinjauan Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto Jakarta.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto tepatnya terletak di Jl. Abdul Rahman Saleh Raya No.24 6 1, RT.10/RW.5, Senen, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibu kota Jakarta ditempat pendaftaran pasien rawat jalan BPJS dan dilaksanakan pada bulan Oktober 2019.

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah mengetahui Manajemen Unit Kerja Tempat Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto Jakarta.

Subjek penelitian yaitu petugas tempat pendaftaran rawat jalan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif.