

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Dari pengertian tersebut bisa dikatakan bahwa pengembangan rumah sakit pada saat ini tentu tidak dapat dilepaskan dari kebutuhan manusia sebagai objek pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh rumah sakit (Kemenkes RI, 2010).

Pelayanan kesehatan rumah sakit berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, dan pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan pelayanan penunjang medik. Proses pelayanan kesehatan tidak dapat berjalan dengan baik apabila tidak ada bagian pendaftaran hal ini bisa berdampak akan terjadi penumpukan pasien, dengan adanya pelayanan pendaftaran ini diharapkan dapat menciptakan kecepatan, ketanggapan, keamanan, ketertiban dan kelancaran sesuai dengan SOP pelayanan pendaftaran. Dalam memberikan pelayanan umumnya masyarakat mempunyai kesan pertama dalam menilai rumah sakit yaitu penampilan dari pelayanan pendaftaran dan lamanya waktu tunggu yang diberikan oleh pihak rumah sakit (Muninjaya, 2007).

Alur pelayanan pasien rawat inap yang berkunjung ke rumah sakit meliputi pelayanan yang diberikan kepada pasien mulai dari menunggu antrian, melakukan pendaftaran, pengisian data, dan pencarian ruang rawat inap yang dilakukan di loket pendaftaran rawat inap (Budi, 2011). Loket pendaftaran di rumah sakit memegang peran penting karena menyediakan data catatan medis pasien. Selain itu, bagian pendaftaran merupakan elemen kunci dalam koordinasi kegiatan unit lain di rumah sakit yang diawali dengan registrasi pasien (Budi, 2011). Pendaftaran pasien adalah proses registrasi pasien baru maupun lama yang berkunjung ke rumah

sakit untuk mendapatkan pelayanan dan pengobatan (Pemerintah RI, 2009).

Pasien umum adalah pasien yang berobat di rumah sakit dan membayar sendiri segala biaya pengobatan dan perawatannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Muninjaya, 2007). Pasien BPJS adalah setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah (Pemerintah RI, 2004). Alur pendaftaran pasien umum berbeda dengan pasien BPJS, pasien umum ini tidak ada surat rujukan maupun persyaratan yang harus dibawa, pasien umum hanya menunggu antrian kemudian melakukan pendaftaran dan pembayaran administrasi (Pohan, 2003). Alur pendaftaran rujukan pelayanan BPJS Kesehatan menggunakan sistem berjenjang, artinya ada langkah-langkah khusus yang harus ditempuh oleh peserta BPJS apabila ingin melakukan pengobatan menggunakan BPJS agar biaya pengobatan sepenuhnya dapat ditanggung oleh BPJS (Pemerintah RI, 2011).

Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo adalah Rumah Sakit Militer milik TNI Angkatan Laut type B/tingkat II yang berada dibawah operasional Dinas Kesehatan TNI Angkatan Laut. Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo melayani TNI AL/PNS dan keluarga, Anggota Kemhan (TNI AD, TNI AU/PNS) dan keluarga, Purnawirawan (Askes Hankam), Askes Non Hankam, dan masyarakat umum.

Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo mempunyai fasilitas pelayanan non medis yaitu pendaftaran rawat inap dan rawat jalan yang berada di Gedung URJ-A dan URJ-B Lantai 1. Unit pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo hanya terdapat 1 loket pendaftaran yaitu loket A dengan waktu pelayanan selama 24 jam. Pasien yang mendaftar di Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo cenderung lebih banyak Peserta BPJS dibandingkan dengan Pasien Umum. Unit pendaftaran rawat inap merupakan suatu unit yang sangat kompleks dimana terkait dengan banyak unit yang saling berkesinambungan. Sehingga terkadang dalam pelaksanaan pelayanan di unit pendaftaran rawat inap tersebut dapat menimbulkan suatu permasalahan. Masalah yang

terjadi adalah ruang perawatan yang sesuai dengan kelas pasien terkadang sudah full sehingga pasien harus memilih naik kelas atau turun kelas, tidak adanya batas waktu tunggu untuk pasien dalam menunggu antrian dan menunggu file, status pasien yang belum ditindak (reservasi) oleh pihak poli/IGD, pasien yang ingin melakukan kemoterapi datang tidak sesuai dengan jadwal sehingga petugas mengkonfirmasi ulang kepada unit HD, gagal mencetak SEP (Surat Eligibilitas Peserta) dikarenakan BPJS tidak aktif karena premi.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul magang, yaitu “Gambaran Proses Alur Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo Tahun 2019”.

1.2. Tujuan

1.2.1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran alur pendaftaran pasien BPJS rawat inap di Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo Tahun 2019.

1.2.2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran umum Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo Tahun 2019.
2. Mengetahui gambaran unit loket pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo Tahun 2019.
3. Mengetahui gambaran input pendaftaran (SDM, metode, sarana dan prasarana) di Unit loket pendaftaran rawat inap Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo Tahun 2019.
4. Mengetahui gambaran proses alur pendaftaran pasien BPJS rawat inap di Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo Tahun 2019.
5. Mengetahui gambaran output pendaftaran pada pasien BPJS rawat inap di Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo Tahun 2019.

1.3. Manfaat

1.3.1. Bagi Mahasiswa

1. Mengimplementasikan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan dengan fakta di lapangan serta memperoleh Gambaran Proses Alur Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo.
2. Menambah pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan kegiatan selama proses magang di lapangan.
3. Mengetahui permasalahan dan gambaran yang nyata dari berbagai permasalahan yang ada di Unit Registrasi Rawat Inap Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo.

1.3.2. Manfaat bagi Institusi

1. Menjalin kerja sama yang baik dengan Institusi lahan magang dalam upaya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mahasiswa.
2. Dijadikan bahan referensi kepustakaan bagi mahasiswa lainnya.

1.3.3. Manfaat bagi Rumah Sakit

1. Hasil magang yang ada dapat menjadi asupan atau temuan untuk dapat memberikan gambaran atau informasi bagi kegiatan pendaftaran Rawat Inap selanjutnya.
2. Memanfaatkan mahasiswa untuk membantu kegiatan manajemen dan operasional.