

BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit di masa pandemi covid-19 ini tidak mudah bagi masyarakat memilih rumah sakit untuk melakukan *Check-up* kesehatan atau *General check-up* yang merupakan bagian dari pencegahan penyakit terutama pada penyakit menular. Di karenakan banyaknya masyarakat awam panik dan cemas beredarnya informasi yang tidak tepat yang akan menyebabkan sel-sel tidak bekerja dengan optimal, termasuk sel-sel darah yang bertanggung jawab memberikan kekebalan tubuh alami di tubuh kita (Wekadigunawan, 2020). Di Indonesia Rumah Sakit adalah bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan yang didalamnya terdapat pelayan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan didalamnya pelayanan perawatan dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap (Herlambang, 2016).

Menurut Permenkes No.4 Tahun 2018 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat. Rumah sakit memiliki persyaratan bangunan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan yang paripurna, pendidikan dan pelatihan, serta penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan yang terdiri dari ruang rawat jalan, ruang rawat inap, ruang gawat darurat, ruang operasi, ruang tenaga kesehatan, ruang radiologi, ruang laboratorium, ruang sterilisasi, ruang farmasi, ruang pendidikan dan latihan, ruang kantor dan administrasi, ruang ibadah, ruang tunggu, ruang penyuluhan kesehatan masyarakat rumah sakit, ruang menyusui, ruang mekanik, ruang dapur, laundry, kamar jenazah, taman, pengolahan sampah dan pelataran parkir yang mencukupi (Undang-Undang No. 44 Tahun 2009).

Di Indonesia pelayanan kesehatan diwarnai dengan sangat luas dan kompleks dari berbagai jenis rumah sakit dan kepemilikannya. Upaya kesehatan di rumah sakit termasuk di dalam upaya rujukan kesehatan dan rujukan medis. Rujukan Kesehatan meliputi upaya promotif dan preventif yang mencakup dengan bantuan teknologi, sarana, dan operasional. Sedangkan rujukan medis merupakan rujukan pelayanan kesehatan terutama meliputi upaya kuratif dan rehabilitatif (Wekaadigunawan, 1996).

Pelayanan kesehatan memiliki alur dan prosedur yang harus diketahui dan ditaati oleh pasien khususnya pasien BPJS rawat jalan. Kelengkapan persyaratan administrasi akan mempengaruhi cepat atau lambatnya proses pelayanan kesehatan. Pengetahuan masyarakat mengenai alur dan prosedur pelayanan pasien khususnya di tempat pendaftaran, akan berpengaruh terhadap meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan di samping itu penyelenggara pelayanan kesehatan akan banyak disorot oleh masyarakat mengenai kinerja sumber daya manusia baik medis dan non medis (Pujiono, 2015). Rawat jalan atau disebut poliklinik merupakan pelayanan dimana pasien melakukan antri untuk mendapatkan pelayanan (Mathar, 2018). Pelayanan rawat jalan adalah salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak rawat inap, dibandingkan dengan pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan ini memang tampak berkembang lebih pesat (Azwar, 2010).

Menurut UU No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib. Menurut UU RI No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial, yang mulai operasional pada tanggal 1 Januari 2014. Jenis BPJS ada dua macam yaitu, BPJS kesehatan untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan

kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun dan jaminan kematian. Di tahun 2019 jumlah peserta BPJS kesehatan mengalami peningkatan menjadi 221.580.743 di bandingkan dengan tahun 2018 jumlah peserta BPJS kesehatan 208.054.199 jiwa. Di tingkat Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL), BPJS kesehatan telah bekerja sama dengan 2.455 rumah sakit dan klinik utama. Sementara itu di titik layanan, kunjungan FKTP rata-rata mencapai sekitar 400.000 kunjungan per hari, sedangkan kunjungan ke rumah sakit sekitar 26.000-27.000 kunjungan per hari (BPJS Kesehatan, 2019).

Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Esnawan Antariksa merupakan rumah sakit tipe B yang dibawah oleh Dinas Kesehatan Angkatan Udara, rumah sakit ini di dukung penuh oleh TNI Angkatan Udara dan menjadi rumah sakit rujukan tingkat 2 untuk pelayanan BPJS umum yang berlokasi di daerah Halim Perdana Kusuma, Jakarta Timur. Total kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2018 sebanyak 181.064 pasien, pada tahun 2019 sebanyak 169.869 pasien dan pada tahun 2020 dari bulan Januari sampai Juni sebanyak 62.940 pasien.

Pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit Angkatan Udara dr. Esnawan Antariksa merupakan salah satu kegiatan rekam medis. Kumpulan data catatan atau dokumen tentang identitas pasien pelayanan pengobatan dari pendaftaran sampai pasien mendapatkan obat atau tindakan kesehatan merupakan pengertian dari rekam medis. Di dalam rekam medis terdapat beberapa unit yang digunakan sebagai suatu sistem penyelenggaraan pelayanan kesehatan pasien yang berawal dari pendaftaran sampai pasien mendapatkan pelayanan kesehatan (Permenkes No. 269/III/2008). Dengan mempunyai 9 loket pendaftaran rawat jalan pasien yaitu loket 1 untuk pendaftaran rawat jalan pasien TNI, dan PNS, loket 2 untuk pendaftaran rawat jalan pasien keluarga TNI dan PNS yang masih aktif, loket 3 untuk pendaftaran rawat jalan pasien Purnawirawan (pensiun), loket 4 untuk pendaftaran rawat jalan pasien BPJS PBI dan Badan Usaha, loket 5 untuk pendaftaran rawat jalan pasien PNS non TNI dan BPJS mandiri, loket 6 untuk

pendaftaran verifikasi online dan swasta, loket 7 untuk pendaftaran pasien laboratorium, radiologi, dan pelayanan asuransi, loket 8 untuk pendaftaran pasien baru, loket 9 untuk pendaftaran pasien Pati (Perwira Tinggi).

Pelayanan rumah sakit Angkatan Udara dr. Esnawan Antariksa sudah mempunyai sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) yang mempunyai jalur atau link jaringan aplikasi komputer tentang pelayanan rumah sakit. Di dalam sistem pendaftaran di RSAU dr. Esnawan Antariksa mempunyai empat sistem pendaftaran yaitu, Satu sistem pendaftaran perjanjian menggunakan aplikasi handphone dengan cara *download* aplikasi RS Antariksa *online*, melakukan pendaftaran perjanjian dengan mengisi nomor berobat dan tanggal lahir, memilih poli yang dituju dan tanggal berobat, mendaftar dan akan mendapatkan nomor antrian poli (batas perjanjian satu minggu dari tanggal berobat). Dua sistem pendaftaran perjanjian anjungan mandiri dengan cara memasukkan nomor berobat dan tanggal lahir ke anjungan mandiri yang disediakan di luar loket pendaftaran, memilih poli yang dituju, memasukkan tanggal berobat, dan bisa mencetak nomor antrian untuk polinya langsung (batas perjanjian satu minggu dari tanggal berobat). Tiga sistem pendaftaran datang langsung ke loket pendaftaran dengan membawa surat rujukan dari faskes pertama, kartu berobat, kartu BPJS, dan KTP. Empat sistem pendaftaran pasien baru dengan membawa KTP dan KTA (untuk anggota dan keluarga TNI) dan surat rujukan dari faskes pertama.

Selama kegiatan magang berlangsung penulis melihat bahwa sistem pendaftaran di RSAU dr. Esnawan Antariksa sering terdapat kendala di jaringan *server* dan internet yang membuat aplikasi komputer lama membuat pasien menunggu. Waktu tunggu pasien terkadang membutuhkan waktu dari dimulai mengambil nomor antrian sampai mendapatkan SEP jika tidak ada kendala selama 5 menit namun jika mengalami kendala 10-20 menit untuk sistem pendaftaran pasien yang terkadang ada kendala pada sistem pendaftaran yang disebabkan kendala pada pasien BPJS yang salah dalam mengambil nomor antrian pasien dengan pendaftaran yang dituju pasien,

nomor antrian, surat rujukan yang sudah habis masa berlakunya, kuota pembatasan poli klinik rawat jalan yang di tentukan jumlah pasien dikarenakan pandemi covid-19.

Hasil latar belakang di atas penulis mengambil judul “Gambaran Umum Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS di Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Esnawan Antariksa”.

1.2 Tujuan Penelitian

1.2.1 Tujuan Umum

Mengetahui Gambaran Umum Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS di RS Angkatan Udara dr. Esnawan Antariksa Jakarta Tahun 2020.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Gambaran Umum RS Angkatan Udara dr. Esnawan Antariksa Jakarta Tahun 2020.
2. Mengetahui Gambaran Umum Unit Rawat Jalan di RS Angkatan Udara dr. Esnawan Antariksa Jakarta Tahun 2020.
3. Mengetahui Gambaran Umum Input Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS di RS Angkatan Udara dr. Esnawann Antariksa Jakarta Tahun 2020.
4. Mengetahui Mengetahui Gambaran Umum Proses Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS di RS Angkatan Udara dr. Esnawan Antariksa Jakarta Tahun 2020.
5. Mengetahui Gambaran Umum Output Sistem Pendaftaran Rawan Jalan Pasien BPJS di RS Angkatan Udara dr. Esnawan Antariksa Jakarta Tahun 2020.

1.3 Manfaat Penelitian

1.3.1 Bagi Mahasiswa

1. Mendapatkan pengetahuan dan keterampilan mengenai sistem pendaftaran rawat jalan di rumah sakit
2. Meningkatkan kemampuan dan sosialisasi di lingkungan kerja.
3. Menganalisis, mengidentifikasi masalah terkait dan menetapkan alternative pemecahan masalah.

1.3.2 Bagi Fakultas

1. Terjadinya suatu jaringan kerja sama dengan institusi lahan magang.
2. Meningkatkan kapasitas dan kualitas pendidikan dengan melibatkan tenaga terampil dan tenaga lapangan dalam kegiatan magang.

1.3.3 Bagi Lahan Magang

1. Memanfaatkan mahasiswa untuk membantu kegiatan manajemen dan operasional
2. Sebagai acuan bagi lahan magang untuk mendapatkan karyawan yang memiliki kompetensi sesuai yang di harapkan