

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan pembangunan di segala sektor industri baik barang maupun jasa turut serta meningkatkan proses pembangunan rumah sakit di Indonesia, yaitu dengan meningkatnya jumlah rumah sakit diseluruh wilayah Indonesia. Kebutuhan akan pelayanan kesehatan meningkat ditandai dengan bertambahnya 86 rumah sakit dari tahun 2003 sampai tahun 2008 menjadi 1.320 rumah sakit di Indonesia. (Depkes, 2009).

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Depkes,2009).

Rumah sakit memberikan berbagai layanan kesehatan, salah satu layanan yang penting adalah rawat jalan karena pelayanan rawat jalan sangat dibutuhkan oleh pasien yang tidak memerlukan pelayanan rawat inap. Selain itu pelayanan rawat jalan juga ditujukan untuk keperluan rumah sakit itu sendiri sehingga kepuasan pasien pun selalu dapat terpenuhi, dan dalam hal pelayanan prima maupun peningkatan mutu pelayanan. Salah satu faktor terpenting adalah prosedur pelayanan yang berjalan dengan baik.

Berdasarkan observasi yang dilakukan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Tangerang didapatkan data kunjungan dari 31 klinik dari bulan

januari s/d desember 2015 sebesar 165.901 jiwa. Dengan jumlah kunjungan terbanyak yaitu klinik penyakit dalam sebesar 30.729 jiwa. Berdasarkan laporan kunjungan pasien Instalasi Rawat Jalan menurut cara pembayaran bulan Januari s/d Desember tahun 2015 didapatkan 5 jenis cara pembayaran yang dapat dilakukan di RSUD Kabupaten Tangerang yaitu :

1. Umum : 31.990
2. BPJS : 112.461
3. JAMKESDA : 17.633
4. Kerjasama : 1.096
5. Gratis : 2.721

Dari data diatas maka dapat disimpulkan cara pembayaran yang paling banyak digunakan adalah dengan menggunakan BPJS, hal tersebut dikarenakan RSUD Kabupaten Tangerang merupakan Rumah Sakit rujukan untuk masyarakat kabupaten dan kota Tangerang serta wilayah propinsi Banten.

Berdasarkan observasi diatas maka penulis mengambil judul penelitian mengenai “Gambaran Alur Pelayanan Klinik Penyakit Dalam untuk Pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Tangerang”.

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah Gambaran Alur Pelayanan Klinik Penyakit Dalam Untuk Pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Tangerang.

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Mendapatkan gambaran umum tentang Alur Pelayanan Klinik Penyakit Dalam Untuk Pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Tangerang.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran umum RSUD Kabupaten Tangerang
- b. Mengetahui gambaran Instalasi Rawat Jalan di RSUD Kabupaten Tangerang
- c. Mengetahui gambaran Input (Man, Material, Machine dan Methode)
- d. Mengetahui gambaran Proses (Perencanaan, Pengorganisasian, Penggerakan dan Pengawasan)
- e. Mengetahui gambaran Output alur Pelayanan klinik penyakit dalam untuk pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan di RSUD Kabupaten Tangerang.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Peneliti

- a. Hasil penelitian ini dapat menjadi pengetahuan bagi peneliti tentang gambaran umum Alur Pelayanan Klinik Penyakit Dalam

Untuk Pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Tangerang.

- b. Sebagai aplikasi penerapan ilmu dan aspek manajemen rumah sakit yang telah diperoleh.

1.4.2 Bagi Fakultas

- a. Terbinanya suatu jaringan kerjasama dengan instansi lahan magang guna meningkatkan kualitas pendidikan dengan melibatkan mahasiswa dalam kegiatan magang.
- b. Menambah kurikulum program studi sesuai dengan peminatan Manajemen Rumah Sakit.

1.4.3 Bagi Rumah Sakit

- a. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Tangerang sehingga terciptanya kualitas pelayanan yang memenuhi standar.
- b. Media dalam menjalin kerjasama dengan pihak Universitas untuk ikut serta dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dibidang pelayanan kesehatan dan perumahsakit.