

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 (Perpres, 2009 - 2). Dalam pelayanan rumah sakit salah satu faktor pendukung terpenting adalah Unit Rekam Medis dan Informasi Kesehatan yang memberikan informasi secara cepat, tepat dan akurat.

Rekam Medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2008 - 2). Rekam medis merupakan bukti tertulis tentang proses pelayanan yang diberikan oleh dokter dan tenaga kesehatan lainnya, rekam medis memiliki peranan yang sangat penting di rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

A Poor Medical Record Indicates Poor Care “Rekam Medis yang buruk mencerminkan pelayanan yang buruk” (Edna K Huffman, 1994 – 28), maka sangat diperlukan kesadaran kepada semua tenaga kesehatan untuk dapat menulis dengan baik dan benar semua kegiatan pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada pasien sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang ada di rumah sakit.

SPO adalah suatu perangkat intruksi/ langkah-langkah yang dibakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerjarutin tertentu. Dimana SPO

memberikan langkah-langkah/ alur kerja yang benar dan terbaik berdasarkan consensus bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dengan fungsi pelayanan yang dibuat oleh sarana pelayanan kesehatan berdasarkan standar profesi (Menteri Kesehatan RI, 2007 - 4). SPO yang berjalan baik akan menghasilkan suatu efektivitas dari suatu pelayanan.

Efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju (Siagaan, 2001 - 24). SPO yang sudah efektif dijalankan akan berefek dalam penerapan dan pelaksanaan alur kerja.

Alur kerja dapat diartikan sebagai otomatisasi prosedur ketika dokumen, informasi atau pekerjaan dilewati melalui sejumlah orang menurut aturan tertentu untuk mencapai suatu tujuan. Alur kerja ini terdiri dari langkah-langkah aktivitas yang berurutan dan memiliki aturan-aturan tertentu yang ada di dalamnya sehingga dapat digunakan untuk mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan (*Laporan Kajian*, Kementerian Pendidikan Nasional, 2010 – 14).

SPO dan alur kerja yang efektif harus tersedia karena mencerminkan pengelolaan unit rekam medis dan menjadi acuan bagi petugas rekam medis pendaftaran rawat jalan. Unit Rekam Medis bertanggung jawab dalam penyelenggaraan Rekam Medis dimulai dari pasien mendaftar hingga pasien pulang.

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) adalah tempat pencatatan data pasien yang pertama kali dikunjungi pasien, sebagai loket pendaftaran pasien rawat jalan satu diantaranya yang melayani pasien rawat

jalan yang akan berobat jalan. Tempat pendaftaran pasien merupakan suatu cerminan utama atau kesan pertama pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien.

Di Indonesia pada tanggal 1 Januari 2014 telah didirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk. BPJS merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan (PMK RI No. 71, 2013 - 3). BPJS dibagi menjadi dua bagian yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. Pemerintah mewajibkan kepada seluruh warga Indonesia untuk wajib ikut serta dalam pelaksanaan program BPJS.

Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura mulai bergabung dengan BPJS yaitu sejak awal tahun 2013. Dan data rekam medis terakhir yaitu bulan Juli 2017 yang menunjukkan jumlah pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura berjumlah 8.193 orang. Dengan Pembagian 3.479 orang untuk peserta PBI, dan 4.714 orang untuk peserta Non PBI.

Berdasarkan observasi awal dan wawancara yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura pada tanggal 12 Juni 2017 dengan Kepala Unit Rekam Medis dan petugas rekam medis bagian pendaftaran rawat jalan pasien BPJS, saat ini didalam SPO rawat jalan belum tercantum alur kerja (*workflow*) sistem pendaftaran pasien rawat jalan pasien BPJS namun mengacu dengan alur kerja sistem pendaftaran rawat jalan pasien umum, sehingga menyebabkan terjadi miskomunikasi antara petugas pendaftaran, perawat yang bekerja di poliklinik, dan pasien. Oleh karena itu,

peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Tinjauan Efektivitas Alur Kerja (*WorkFlow*) Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pada Implementasi Pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti ingin mengetahui lebih dalam “Bagaimana Efektivitas alur kerja (*workflow*) sistem pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura”.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana mengukur efektivitas alur kerja system pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS dalam unsur *Planning* dari *Siklus Deming* di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura?
2. Bagaimana mengukur efektivitas alur kerja system pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS dalam unsur *Do* dari *Siklus Deming* di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura?
3. Bagaimana mengukur efektivitas alur kerja system pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS dalam unsur *Check* dari *Siklus Deming* di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura?
4. Bagaimana mengukur efektivitas alur kerja system pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS dalam unsur *Action* dari *Siklus Deming* di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Mengetahui efektivitas alur kerja (*workflow*) Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pada Implementasi Pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi efektivitas alur kerja system pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS dalam unsur *Planning* dari *Siklus Deming* di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura.
2. Mengidentifikasi efektivitas alur kerja system pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS dalam unsur *Do* dari *Siklus Deming* di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura.
3. Mengidentifikasi efektivitas alur kerja system pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS dalam unsur *Check* dari *Siklus Deming* di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura.
4. Mengidentifikasi efektivitas alur kerja system pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS dalam unsur *Action* dari *Siklus Deming* di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan menambah wawasan, khususnya Mengenai efektivitas alur kerja sistem pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura. Serta pengalaman yang dapat dikembangkan di dunia kerja.

1.5.2 Bagi Institusi Pendidikan

- 1) Mengembangkan kemitraan dan kerjasama yang baik dengan Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura.
- 2) Sebagai referensi dan acuan bagi mahasiswa/i yang ingin melakukan penelitian mengenai Tinjauan efektivitas alur kerja (*workflow*) system pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS.

1.5.3 Bagi Rumah Sakit

Diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan guna peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membatasi masalah sesuai dengan topik “Tinjauan Efektivitas Alur Kerja (*WorkFlow*) Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pada Implementasi Pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura” Periode 2017. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dilakukan untuk mengetahui gambaran efektivitas alur kerja sistem pendaftaran rawat jalan pada implementasi pasien BPJS. Dengan total lima informan dan yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah satu orang Kepala Unit Rekam Medis, satu orang Koordinator Pengolahan Rekam Medis, satu orang Humas Pencitraan dan dua orang petugas rekam medis bagian pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura.