

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan adalah aspek terpenting di kehidupan manusia. Dengan perkembangan zaman, berkembang juga ilmu dan teknologi terutama dibidang kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang bertujuan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pelayanan kesehatan dapat dijumpai di klinik utama atau yang setara, Rumah Sakit Umum ataupun Rumah Sakit Khusus puskesmas, rumah sakit, dan klinik. Setiap pelayanan kesehatan terutama di rumah sakit berusaha memperbaiki pelayanannya dengan cara meningkatkan mutu pelayanan yang memeberikan kenyamanan dan kepuasan terhadap pasien.

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat.<sup>1</sup> Dalam upaya peningkatan mutu dan pelayanan di rumah sakit perlu dukungan dari berbagai faktor, faktor yang mendukung keberhasilan upaya tersebut yaitu terselenggarannya pelayanan rekam medis. Dalam peraturan menteri kesehatan Permenkes No. 269/Menkes/Per/III/2008 tentang rekam medis disebut bahwa rekam medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen

---

<sup>1</sup> Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

mengenai identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang diberikan kepada pasien.<sup>2</sup>

Rekam medis memiliki berbagai kegunaan, diantaranya sebagai alat komunikasi antara dokter dengan tenaga kesehatan terkait lainnya. Informasi yang terkandung didalamnya sangat dibutuhkan bagi seluruh unit terkait dalam melakukan tindakan terhadap pasien, terutama bagi manager untuk pertimbangan dalam mengambil keputusan. Pengumpulan data pertama kali adalah saat melakukan identifikasi pasien di unit pendaftaran. Di unit pendaftaran inilah proses dimana pasien dilakukan pelayanan kesehatan untuk pertamakalinya. Proses registrasi adalah kegiatan melakukan pencatatan sebagai dasar informasi pasien yang dibutuhkan, yaitu untuk identifikasi, pengobatan dan pembayaran pelayanan kesehatan.

Pada saat ini pelayanan kesehatan sudah semakin maju dengan adanya asuransi atau jaminan kesehatan lainnya yang berguna bagi para pasien. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan Program Pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang di resmikan pada tanggal 31 Desember 2013 dan mulai beroperasi pada tanggal 01 Januari 2014. Program BPJS ini merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Peserta BPJS Kesehatan terdiri dari dua kelompok yaitu Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI). Peserta PBI adalah fakir miskin yang ditetapkan oleh pemerintah dan diatur dalam peraturan

---

<sup>2</sup> Permenkes No 269/Menkes/Per/III/2008 Tentang Rekam Medis

pemerintah, sedangkan peserta Non PBI adalah pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya.<sup>3</sup> Rumah Sakit yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, diwajibkan untuk melayani pasien dengan kepesertaan BPJS kesehatan.

Rumah Sakit Bhakti Mulia adalah Rumah Sakit Swasta yang bertempat di Jakarta Barat merupakan Rumah Sakit tipe C yang ditetapkan dari Kementerian Kesehatan pada tahun 2013. Rumah Sakit Bhakti Mulia berdiri di bawah naungan Yayasan Kartika Jaya Cabang XVIII Jakarta. Rumah Sakit Bhakti Mulia telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan sejak tahun 2014.

Tuntutan pasien akan pelayanan yang efektif, efisien, serta memuaskan semakin populer, dapat dilihat pasien tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama, dan ketidakramahan petugas dalam melayani pasien. Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila ingin memiliki citra baik dan tercapainya mutu pelayanan yang baik. Untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali pelayanan yang selama ini diberikan kepada pasien sudah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien atau justru sebaliknya yang masih terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan.

Dari observasi awal yang dilakukan penulis pada tanggal 13-15 April 2016 di Rumah Sakit Bhakti Mulia, penulis masih mendapati pembuatan

---

<sup>3</sup> Kementerian Kesehatan RI, Buku Pegangan Sosialisasi JKN Dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), Hal.22

SEP (Surat Eligibilitas Peserta) manual, sehingga petugas pendaftaran harus membuat ulang SEP tersebut untuk persyaratan klaim pasien peseta BPJS kesehatan. Hal ini tentu tidak efektif dan efisien. Petugas pendaftaran yang merangkap tugas-tugas lainnya yaitu menjadi operator pusat informasi. Hal ini menghambat kinerja petugas pendafrtran dalam memberikan informasi kepada pasien karena telepon selalu berdering, mengingat pelayanan prima harus diterapkan, karena pelayanan prima adalah syarat pelayanan bermutu baik. Dapat dilihat bahwa masih adanya kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dan pelayanan yang diharapkan. Berdasarkan hal diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tinjauan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2016”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalah adalah ” Bagaimanakah mutu pelayanan pendaftaran pasien BPJS Kesehatan rawat jalan di RS Bhakti Mulia tahun 2016 ?”

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

1. Apakah petugas telah bekerja sesuai dengan SPO pada pelayanan pendaftaran pasien BPJS Rawat Jalan di RS Bhakti Mulia ?
2. Bagaimanakah kualifikasi pendidikan, lama pengalaman kerja, dan lama waktu pelayanan pendaftaran pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia ?

3. Apakah ketersediaan dan keadaan sarana fasilitas sudah mendukung proses pelayanan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia?
4. Apakah pembagian tugas/pekerjaan telah sesuai dengan kemampuan petugas pendaftaran pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Umum**

Mengetahui mutu pelayanan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia tahun 2016.

### **1.4.2 Khusus**

- A. Mengidentifikasi SPO pada pelayanan pendaftaran pasien BPJS Kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia.
- B. Mengidentifikasi kualifikasi pendidikan, lama pengalaman kerja petugas dan lama waktu pelayanan pendaftaran pasien BPJS Kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Muia.
- C. Mengidentifikasi ketersediaan dan keadaan sarana prasarana yang digunakan pada pelayanan pendaftaran pasien BPJS Kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia .
- D. Mengidentifikasi pembagian tugas/pekerjaan petugas pendafrtran pasien BPJS Kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Penulis**

Memperoleh wawasan yang nyata tentang objek yang sedang diteliti serta dapat mengetahui secara nyata mutu pada pelayanan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia.

### **1.5.2 Bagi Rumah Sakit**

Diharapkan hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan informasi, masukan, kritik dan saran sesuai permasalahan yang ditemukan agar dapat dijadikan evaluasi, guna meningkatkan kualitas dan kemajuan Rumah Sakit yang akan datang di RS Bhakti Mulia.

### **1.5.3 Bagi Institusi Pendidikan**

Diharapkan hasil penelitian ini memberikan pengembangan pendidikan khususnya Institusi Pendidikan Kesehatan dengan memperluas wawasan mengenai permasalahan yang penulis temukan

### **1.5.4 Bagi Masyarakat**

Diharapkan setelah membaca hasil penelitian ini masyarakat dapat lebih mengetahui persyaratan dan informasi apa saja yang harus diberikan oleh petugas pendaftaran agar pelayanan yang diberikan oleh petugas dapat berjalan dengan maksimal.