BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada institusi yang didalamnya melayani mengenai kesehatan ini bertujuan dalam penyelenggaraan serta pada pelayanan sebuah kesehatan yang mana dalam perlakuan paripurna ini juga bertugas dalam melayani pada daerah rawat inap, rawat jalan dan juga pada gawat darurat (terkait pada aturan pemerintah RI No. 47 Th 2016). Menurut (Shofiana, Arso, & Fatmasari, 2019) pada jurnal dengan judul "Analisis Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri" disebutkan bahwa yang berkaitan dengan pelayanan pada pasien rawat jalan merupakan pemberian layanan kepada pasien dengan tujuan untuk pengobatan atau tujuan lain tanpa perlu menginap di rumah sakit yang bertanggung jawab untuk mengatur pendaftaran dan penerimaan pasien.

Pelayanan dengan pemberian dengan kualitas yang rendah akan membuat kepuasan pasien yang sangat rendah, karena dengan pelayanan yang baik merupakan harapan disetiap pasien perawatan. Pada pengorganisasian dengan tujuanpada jasa yang dijual, sehingga membuat layanan tersebut bernilai dengan kualitas yang pada tuntutannya perlu dipenuhi dengan ketentuan yang wajib sebagai tujuan dari rumah sakit itu sendiri. Pada permasalahan yang disebabkan dengan pasien dengan sebab kepuasan yang kualitas pada pelayanan yang sudah diberikan tersevut tidak dapat ditemukan, kemudian pada permasalah tersebut tidak banyak pasien yang tidak ingin melakukan kunjunan kembali ke rumah sakit dalam masa pemulihan. Pada hak asasi yang dilakukan pada manusia dengan perlindungan yang dilakukan secara internasional ini atau pada sebutan *Universal Declaration Of Human Rights* ini juga dapat dilakukan dengan cara nasional yang tertaut pada UUD 1945 dengan isi yang menjelaksan peraturan pada perundang-undagan lainnya.

Rumah sakit juga merupakan lembaga didalam mata rantai yang disebut dengan SKN atau panjangan dari sistem kesehatan nasional sehingga mengemban

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat salah satunya perawatan bagi pasien penyakit jantung yang menggunakan BPJS, Terhitung 1 Mei 2019, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan telah memberlakukan aturan baru untuk empat poliklinik di rumah sakit. Pasien yang berobat ke poli mata, jantung, rehabilitasi medik dan cuci darah (HD/hemodialisis) perlu dilakukan pengambilan sidik jari (Widiyani, 2019). Salah satu poli yang menerapkan penggunaan *finger print* ini adalah poli jantung. Penerapan penggunaan *finger print* dilakukan dalam rangka simplifikasi administrasi. Pada pencegahan yang dilakukan pada potensi dengan penilaian pada tingkat kecurangan tersebut ini juga merupakan sebuah tujuan pada penggunaan sidik jari tersebut, kemudian mengenai peserta pada pihak terkait tersebut, pada pasien hyang dilakukan dalam mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit tersebut juga dilakukan dengan hal untuk memudahkan pasien tersebut (Manafe, 2019).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 yang memandu pelaksanaan program jaminan kesehatan nasional menyebutkan bahwa untuk meningkatkan derajat kesehatan orang, program jaminan kesehatan nasional telah diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Tujuan pelaksanaan skema Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah untuk memberikan perlindungan kesehatan berupa jaminan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan dasar setiap orang yang telah membayar iuran atau kepesertaan yang dibayar pemerintah, dan dalam rangka memberikan pemahaman. program JKN kepada seluruh pemangku kepentingan.

Oleh karena itu, hak atas jaminan sosial merupakan hak konstitusional menurut undang-undang SJSN untuk raykat indonesia untuk ditegakkan pada negara. Mengenai kepuasan pasien terhadap jasa yang digunakan juga menjadi sebuah indikator dengan penilaian mutu pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, pada tingginya kepuasan ini bertujuan pada penunjukkan bahwa pada rumah sakit tersebut telah berhasil dalam pemberian layanan medis yang berkualitas. Untuk memberikan layanan medis berkualitas yang berdampak pada pasien dari perspektif perawatan

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

pasien, mereka cenderung mengikuti saran, setia, dan berpegang pada rencana perawatan yang disepakati.

Pada pasien yang dilakukan dala melakukan penerimaan ini dilakukan pada sebuat tempat dengan gerbong pelayanan pertamanya sudah terdapat fasilitas pelayanan kesehatan. Pemutusan obat pada pasien juga dilakukan pada sebuah fasilitas dengan tingkat kesehatannya dapat dipertimbangkan dengan beberapa pasien yang jua terdapat tempat penerimaan tersebut dengan kenyamanan yang dilakuan pada petugas dengan pelayanan yang sangat baik (Budi, 2011). Pada petugas yang pendaftaran perlu mempelajari mengenai alur pasien, yang paling penting pada alur pasien yang dijamin oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Pasalnya, dengan persyaratan yang harus terpenuhi yang udah diatur pada Standar Prosedur Operasional (SPO) penerimaan pasien rawat jalan jaminan BPJS. Menurut Arnani.p (2016:31) *Standard Prosedures Operasional (SPO)* adalah serangkaian intruksi kerja tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai proses penyelenggaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukannya.

Hasil studi pendahuluan Penyelidikan awal telah mengungkapkan beberapa kendala di RSUD Wates. Beberapa kasus yang ditemukan di Bagian Pendaftaran Pasien Penyakit Jantung Jaminan BPJS RSUD Wates menunjukkan masih sulitnya menggunakan sidik jari pada pasien penyakit jantung. Hal ini dikarenakan status antrian yang panjang pada saat proses pendaftaran rumah sakit. Oleh karena itu, dengan sidik jari yang digunakan sebenarnya dapat menyulitkan beberapa pasien dengan pasien pada umur yang lebih tuaserta pada pasien anak. Pada kejadian pasien yang telah merasakan sakit tetap wajib mengantri pada saat melakukan. Dengan itu hal yang wajib pada sidik jari yang digunakan berasal pada pemegang kartu JKN-KIS, sehingga pasien tidak dapat diwakili oleh anggota keluarga atau wali yang sah.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas yaitu "Bagaimana Alur dan Prosedur Pendaftaran Pasien Jantung Rawat Jalan Jaminan BPJS di RSUD Wates?"

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

   Mengetahui bagaimana Alur dan Prosedur Pendaftaran Pasien Jantung Rawat Jalan Jaminan BPJS di RSUD Wates .

2. Tujuan Khusus
   a. Mengetahui Alur Pendaftaran Pasien Jantung Rawat Jalan Jaminan BPJS di RSUD Wates.
   b. Mengidentifikasi Standar Prosedur Operasional Pendaftaran Pasien Jantung Rawat Jalan Jaminan BPJS di RSUD Wates.
   c. Mengetahui Kendala dan Upaya Penyelesaian pada Proses Pendaftaran Pasien Jantung Rawat Jalan Jaminan BPJS di RSUD Wates.

D. Manfaat

1. Bagi Peneliti

   Menambah ilmu pengetahuan dalam bidang kualitas pelayanan kesehatan terkait Alur dan Prosedur Pendaftaran Pasien Jantung Rawat Jalan Jaminan BPJS di RSUD Wates.

2. Bagi Prodi RMIK UNJAYA

   Menambah referensi bagi mahasiswa dalam proses perkuliahan dan juga yang akan melakukan penelitian terkait Alur dan Prosedur Pendaftaran Pasien Jantung Rawat Jalan Jaminan BPJS di RSUD Wates.

3. Bagi Rumah Sakit

   Menambah pengetahuan dan pemahaman bagi tenaga kesehatan dan pihak rumah sakit tentang Alur dan Prosedur Pendaftaran Pasien Jantung Rawat Jalan Jaminan BPJS di RSUD Wates.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN