

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit berkewajiban menciptakan, menerapkan, serta mempertahankan standar mutu pelayanan kesehatan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Kemenkes RI, 2018). Diharapkan rumah sakit mampu menciptakan mutu pelayanan kesehatan seperti di pelayanan pendaftaran (Sinta & Sulistiawan, 2022). Kegiatan pelayanan pendaftaran mempengaruhi pelaksanaan kegiatan pada unit lain (Sinaga *et al.*, 2022). Selain itu, pelayanan pendaftaran merupakan pelayanan kesehatan yang memberikan kesan pertama pasien atas pelayanan yang disediakan oleh seluruh petugas medis di rumah sakit (Sinta & Sulistiawan, 2022). Dengan demikian, kualitas pelayanan pendaftaran menjadi acuan pasien dalam menilai mutu pelayanan kesehatan (Shofiana *et al.*, 2019).

Pelayanan pendaftaran yang bermutu wajib diberikan kepada setiap pasien terutama pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) karena angka pengguna BPJS kesehatan di Indonesia sangat signifikan (Hanafi *et al.*, 2022). Pendaftaran pasien BPJS memberikan kesempatan kepada peserta BPJS untuk mendapatkan pelayanan kesehatan guna mencapai kesejahteraan masyarakat di bidang kesehatan (Fadiyah & Gunawan, 2021). Untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, pasien BPJS wajib membawa *fotocopy* Surat Keabsahan Peserta (SKP), Kartu Tanda Penduduk (KTP), *fotocopy* kartu BPJS, Kartu Keluarga (KK) agar bisa mendapatkan pelayanan selanjutnya (Nengsih, 2021).

Namun dalam implementasinya pelayanan pendaftaran pasien masih terjadi permasalahan yang sering ditemukan (Fadiyah & Gunawan, 2021). Salah satu permasalahan yang ada diantaranya pelayanan pendaftaran yang belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit terkait ketepatan waktu (Sugiharto *et al.*, 2019). Panjangnya antrian pasien menyebabkan proses pendaftaran pasien BPJS yang cukup lama (Siahaan & Awalludin, 2018). Hambatan pendaftaran lain seperti tidak aktifnya kartu peserta BPJS, persyaratan administrasi tidak dibawa oleh

pasien, petugas yang kurang mengikuti pelatihan, serta terjadinya gangguan aplikasi *Virtual Claim* (Sinaga *et al.*, 2022).

Berdasarkan beberapa masalah tersebut, maka diperlukannya identifikasi masalah untuk menggali akar permasalahan. Untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah yang ada di pendaftaran dapat dilakukan dengan diagram *fishbone* yang dapat dilihat dari 5 kategori yaitu *machines, methods, man, materials, money* (Sinta & Sulistiawan, 2022). Beberapa faktor penghambat pendaftaran disebabkan karena tidak adanya standar operasional prosedur, kurangnya sumber daya manusia (SDM), SDM yang kurang berpengalaman, serta fasilitas yang kurang memadai (Sugiharto *et al.*, 2019). Hambatan yang disebabkan oleh petugas seperti kesalahan dalam proses pendaftaran, komunikasi yang kurang, dan kurangnya ketepatan waktu bekerja, sedangkan hambatan yang disebabkan oleh pasien seperti nomor antrian yang salah, persyaratan yang tidak lengkap, waktu kunjungan yang salah atau bahkan pasien yang tidak memahami proses rujukan untuk pasien BPJS (Hanafi *et al.*, 2022). Permasalahan lain yang ditemukan pada saat melakukan proses pendaftaran pasien BPJS seperti petugas yang masih sulit mencari dokumen rekam medis untuk pasien lama peserta BPJS (Aryani, 2022).

Dalam mengatasi faktor penghambat pendaftaran, petugas wajib memberikan informasi terkait syarat pendaftaran untuk melakukan pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS (Hutauruk & Gurning, 2019). Pasien BPJS dalam waktu 3x24 jam harus melengkapi berkas persyaratan pendaftaran. Jika pasien belum melengkapi persyaratan dalam jangka waktu tersebut, maka status pasien akan berlaku secara umum (Wulandari *et al.*, 2021).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada tanggal 22 Mei 2023, bahwa Rumah Sakit Nur Hidayah memiliki 9 petugas pendaftaran dimana dari semua petugas tersebut hanya 1 yang berlatar belakang perekam medis. Selain itu, terdapat 2 loket khusus pelayanan pendaftaran pasien BPJS dengan pelayanan yang telah menggunakan Rekam Medis Elektronik. Namun, saat ini dalam sistem pelayanan pendaftaran masih terdapat beberapa kendala seperti sidik jari yang tidak bisa terdeteksi oleh alat *fingerprint* dan sistem yang belum optimal. Selain itu, kurangnya pemahaman pasien terkait edukasi persyaratan administrasi seperti

belum ada surat rujukan, rujukan belum *online* atau masih manual, dan pasien belum membuat Surat Keterangan Dalam Perawatan (SKDP). Hal-hal tersebut menyebabkan proses pelayanan terhambat karena petugas kesulitan untuk melakukan pelayanan pendaftaran. Oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu di Rumah Sakit Nur Hidayah, peneliti tertarik untuk mengidentifikasi faktor penyebab dan pemecahan masalah untuk memenuhi kewajiban rumah sakit.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah Faktor Penyebab dan Pemecahan Masalah Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah?”

B. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui faktor penyebab dan pemecahan masalah pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui masalah dan faktor penyebab masalah pelayanan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah.
- b. Mengetahui pemecahan masalah pelayanan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Dapat dimanfaatkan sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan terkait faktor penyebab dan pemecahan masalah pendaftaran pasien BPJS.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Memberikan informasi tambahan bagi pihak institusi pendidikan terkait faktor penyebab dan pemecahan masalah pendaftaran pasien BPJS.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Memberikan saran/masukan terkait faktor penyebab dan pemecahan masalah pelayanan pendaftaran pasien BPJS.

b. Bagi Mahasiswa

Memberikan bahan masukan yang berhubungan dengan faktor penyebab dan pemecahan masalah pendaftaran pasien BPJS untuk menjadi bekal saat bekerja di lapangan dikemudian hari.

D. Keaslian Penelitian

Dari judul penelitian ini yaitu “Identifikasi Faktor Penyebab dan Pemecahan Masalah Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Tahun 2023” memiliki perbedaan dengan penelitian lain, peneliti tersebut yaitu:

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Judul	Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Tinjauan Sistem pelayanan Pendaftaran Pasien rawat Jalan di rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatra Selatan	Party Elliyanti dan Popin Septri Badoriasari (2022).	Analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Hasil dari penelitian menyatakan bahwa pelayanan pendaftaran yang dilaksanakan belum sempurna karena dipengaruhi beberapa hambatan seperti jaringan internet yang bermasalah dan penundaan pencarian berkas rekam medis karena beberapa faktor.	Perbedaan terletak pada teknik sampling yang digunakan dan variabel yang diteliti.
2	Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap kepuasan Pasien di	Havivah Milaenia Fitri dan Meira Hidayati (2021)	Jenis penelitian yang digunakan adalah <i>study literature</i> .	Masih lamanya waktu tunggu pasien di tempat pendaftaran yang dipengaruhi oleh tidak	Perbedaan penelitian ini terdapat pada metode, teknik pengumpulan data, variabel

No	Judul	Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Puskesmas Waringinkurung.			terdapat standar prosedur operasional, kegiatan pengambilan nomor antrian yang masih manual, petugas memiliki <i>double job</i> karena jumlah SDM masih kurang, ruangan yang masih terbatas, persyaratan pasien belum lengkap, serta berkas rekam medis yang masih manual.	yang diteliti yang digunakan.
3	Kelengkapan Administrasi Rawat inap Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2021	Febrianti dan Henny Maria Ulfa (2022)	Jenis metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Penelitian ini menyatakan bahwa yang menjadi hambatan dalam proses pendaftaran pasien BPJS diantaranya adalah minimnya pengetahuan pasien terkait persyaratan administrasi serta alasan lain yang tidak sinkron terkait kelengkapan berkas persyaratan.	Terdapat perbedaan penelitian yaitu variabel yang akan diteliti serta kriteria sampel yang digunakan.
4	Faktor-faktor penghambat pelayanan di tempat pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Sari Mutiara, Lubuk	Puput Melati Hutauruk dan Meha Marito Br. Gurning (2019)	Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif.	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pasien bpjs sudah mengetahui persyaratan sebagai berkas pendaftaran.	Terdapat perbedaan penelitian yaitu pada metode penelitian, teknik sampling, dan variabel yang digunakan.

No	Judul	Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Pakam tahun 2019				
5	Faktor-faktor yang menghambat pelayanan penerimaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton.	Niska salsiani Sinta dan Wahyu Sulistiawan (2022)	Penelitian menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kualitatif.	Masih terdapat penghambat pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan BPJS dilihat dari faktor <i>man</i> , <i>machines</i> , <i>money</i> , <i>material</i> , dan <i>method</i> .	Perbedaan penelitian dapat dilihat dari teknik sampling yang digunakan.

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA