

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

“Rumah Sakit merupakan Lembaga Kesehatan yang mengadakan pelayanan Kesehatan individu secara menyeluruh dengan menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat” (Kemenkes RI,2020). “Rumah sakit memiliki kewajiban untuk melaksanakan program pemerintah di sektor Kesehatan, baik pada tingkat regional maupun nasional” (PP No. 47 Tahun 2021). Berdasarkan Undang-Undang RI nomor 17 tahun 2023, pelayanan Kesehatan mencakup berbagai aktivitas atau serangkaian kegiatan yang diberikan langsung kepada individu atau Masyarakat untuk menjaga serta meningkatkan Tingkat Kesehatan Masyarakat, yang mencakup layanan promotive, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif (Famonaha Gulo,2024.).

Undang-Undang No. 24 Tahun 2012 menetapkan bahwa Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, yang meliputi BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Pelaksanaan program JKN oleh BPJS kesehatan dimulai 1 Januari 2014. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas kesehatan penyedia layanan JKN, memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Dalam upaya mendukung kelancaran pelayanan, diperlukan sistem administrasi yang efisien mulai dari registrasi pasien, pengelolaan data, hingga penyelesaian klaim. Namun, seringkali terdapat masalah seperti keterlambatan dalam proses administrasi, minimnya koordinasi antar bagian, serta mutu pelayanan yang belum memadai (Famonaha Gulo,2024.)

Kegiatan pendaftaran berpengaruh terhadap pelaksanaan aktivitas di unit lainnya (Sinaga, 2022). Pelayanan pendaftaran memiliki peran penting sebagai impresi awal pasien terhadap layanan yang diberikan oleh semua

tenaga kesehatan di rumah sakit (Sinta & Sulistiawan, 2022). Oleh karena itu, kualitas layanan pendaftaran berfungsi sebagai tolak ukur dalam mengevaluasi mutu layanan kesehatan secara keseluruhan (Shofiana et al., 2019). Pelayanan pendaftaran berkualitas harus disediakan bagi pasien, terutama bagi peserta BPJS mengingat tingginya jumlah pengguna BPJS kesehatan yang cukup besar di Indonesia (Hanafi et al., 2022). Pendaftaran peserta BPJS membuka peluang bagi peserta BPJS untuk memperoleh layanan kesehatan demi mencapai kesejahteraan masyarakat dalam sektor kesehatan (Fadiyah & Gunawan, 2021). Untuk dapat menerima pelayanan, pasien harus membawa fotocopy Surat Keabsahan Peserta (SKP), Kartu Tanda Penduduk (KTP), kartu BPJS, serta Kartu Keluarga (KK) (Nengsih, 2021).

Proses pendaftaran masih menghadapi sejumlah masalah yang sering terjadi (Fadilah & Gunawan, 2021). Beberapa hambatan tersebut termasuk gangguan pada jaringan komputer yang memperlambat proses juga ditemukan kendala pada kelengkapan berkas yang disebabkan oleh kelalaian petugas yang belum mengupload sesuai dengan sistem (Famonaha Gulo, 2024). Layanan pendaftaran belum mencapai standar minimum rumah sakit mengenai ketepatan waktu (Sugiharto, 2019). Hambatan pendaftaran lainnya meliputi kartu peserta BPJS yang tidak aktif, dokumen persyaratan administrasi tidak dibawa, kurangnya pengalaman dalam pelatihan, dan adanya masalah pada aplikasi *Virtual Claim* (Sinaga, 2022).

Untuk mengenali faktor utama masalah yang terjadi dalam proses pendaftaran menggunakan diagram fishbone terbagi dalam 5 kategori yaitu *man, machine, methods, material money* (Sinta & Sulistiawan, 2022). Penghambat pendaftaran berkaitan dengan kurangnya protokol operasional yang mapan/ SPO, sumber daya manusia yang tidak mencukupi, keahlian SDM yang rendah, dan fasilitas dibawah standar (Sugiharto et al., 2019). Tantangan yang ditimbulkan petugas meliputi ketidakakuratan selama prosedur pendaftaran, komunikasi yang tidak efektif, dan penundaan dalam pelaksanaan

tugas, hambatan yang dihadapi pasien melibatkan kesalahan penugasan antrian, dokumentasi tidak lengkap, jadwal janji temu tidak akurat, kurangnya pemahaman umum mengenai mekanisme rujukan untuk penerima BPJS (Hanafi et al., 2022). Terdapat masalah lainnya seperti petugas masih kesulitan dalam mengambil catatan medis untuk pasien lama yang terdaftar BPJS (Aryani, 2022).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Queen Latifa, menunjukkan adanya hambatan dalam proses pendaftaran pasien BPJS Kesehatan. Beberapa masalah yang ditemukan meliputi rujukan FKTP yang belum muncul di sistem, pasien datang di luar jadwal rujukan, serta kelahiran tanpa surat rujukan. Selain itu, gangguan sistem BPJS dan keterbatasan jumlah petugas menyebabkan antrean panjang dan keterlambatan layanan.

Permasalahan ini bersifat mendesak untuk diteliti karena dapat menghambat pelayanan medis, menurunkan kepuasan pasien, serta memengaruhi validitas klaim ke BPJS. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengidentifikasi permasalahan guna meningkatkan kelancaran dan keakuratan pelayanan pendaftaran pasien BPJS di rumah sakit. Dengan demikian, penelitian ini akan memfokuskan pembahasan pada permasalahan proses pendaftaran pasien Jaminan BPJS Kesehatan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apa saja permasalahan yang dihadapi oleh petugas rekam medis dalam pendaftaran pasien jaminan BPJS Kesehatan?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mendeskripsikan permasalahan dalam proses pendaftaran pasien jaminan BPJS kesehatan di RS Queen Latifa Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi permasalahan berdasarkan aspek *man* yang di hadapi oleh petugas dalam pelaksanaan pendaftaran BPJS Kesehatan di rumah sakit Queen Latifa Yogyakarta.
- b. Mengidentifikasi permasalahan berdasarkan aspek *method* dalam proses pendaftaran BPJS Kesehatan di rumah sakit Queen Latifa Yogyakarta.
- c. Mengidentifikasi permasalahan berdasarkan aspek *materials* dalam proses pendaftaran BPJS Kesehatan di rumah sakit Queen Latifa Yogyakarta.
- d. Mengidentifikasi permasalahan berdasarkan aspek *machine* dalam proses pendaftaran BPJS Kesehatan di rumah sakit Queen Latifa Yogyakarta.
- e. Mengidentifikasi permasalahan berdasarkan aspek *money* dalam proses pendaftaran BPJS Kesehatan di rumah sakit Queen Latifa Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Digunakan untuk mengembangkan pengetahuan peneliti mengenai faktor-faktor yang memicu permasalahan pendaftaran pasien jaminan BPJS kesehatan.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Menyediakan informasi tambahan untuk institusi Pendidikan mengenai faktor-faktor yang menyebabkan permasalahan pendaftaran pasien jaminan BPJS kesehatan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Memberi saran atau rekomendasi terkait faktor-faktor yang menyebabkan masalah dalam pelayanan pendaftaran pasien jaminan BPJS kesehatan.

b. Bagi Mahasiswa

Menyediakan informasi terkait dengan penyebab kendala dalam pendaftaran pasien jaminan BPJS kesehatan agar dapat menjadi referensi saat menjalankan tugas di lapangan di masa mendatang.

E. Keaslian Penulisan

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Party Elliyanti (2022).	Tinjauan Sistem Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatra Selatan	peneliti menunjukkan bahwa layanan pendaftaran yang dilaksanakan masih belum optimal akibat beberapa kendala seperti jaringan internet dan keterlambatan dalam pencarian rekam medis disebabkan oleh beberapa faktor.	Pada penelitian ini memiliki persamaan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Pada penelitian ini peneliti menggunakan populasi pasien rawat jalan dengan teknik random sampling.
2	Febrianti dan Henny Maria Ulfa (2022)	Kelengkapan Administrasi Rawat Inap pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti	Penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa faktor yang menghambat proses pendaftaran pasien BPJS adalah minimnya pengetahuan mengenai syarat administrasi dan alasan lain yang tidak sesuai terkait kelengkapan dokumen persyaratan.	Pada penelitian ini memiliki persamaan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Pada penelitian ini peneliti meneliti kelengkapan berkas bagian administrasi BPJS rawat inap.
3	Niska salsiani, Sinta, dan Wahyu Sulistiawan (2022)	Faktor-faktor yang menghambat pelayanan penerimaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit	Terdapat hambatan dalam pelayanan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan yang dapat dilihat dari factor <i>man, machine, money, material</i> , dan <i>method</i> .	Pada penelitian ini memiliki persamaan dengan menggunakan teknik wawancara	Pada penelitian ini peneliti menggunakan subjek petugas penerimaan pasien rawat

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Umum Daerah Kabupaten Buton.		mendalam dan observasi.	jalan, kepala bagian, dan pasien.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA