

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Menurut Departemen Kesehatan (2009), puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat. Sedangkan menurut Azrul Azwar, (1996), pengertian Puskesmas yaitu suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Menurut Hatmoko, (2006) pelayanan kesehatan yang dilakukan puskesmas adalah pelayanan kesehatan menyeluruh yang meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Puskesmas sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat penting dan strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Puskesmas merupakan faskes tingkat pertama untuk pengobatan pasien BPJS. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga pelayanan dapat memuaskan pasien baik pasien BPJS maupun pasien umum.

Setiap Puskesmas diharuskan memiliki rekam medis. Salah satu bagian terpenting dari rekam medis puskesmas adalah pada unit pelayanan pendaftaran. Unit pelayanan pendaftaran merupakan tempat pertama yang dikunjungi pasien saat pasien berobat. Pada unit pelayanan pendaftaran inilah pasien akan menilai mutu pelayanan kesehatan suatu instansi kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien.

Pelayanan kesehatan yang maksimal bisa dipenuhi dalam bentuk pelayanan biaya operasional yang dibagi menjadi dua macam yaitu, Biaya Langsung (*Direct Cost*) dan biaya BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Biaya langsung adalah biaya perawatan kesehatan yang dikeluarkan oleh pasien atau keluarga pasien untuk mengganti jasa layanan kesehatan yang telah diberikan oleh rumah sakit. Sedangkan biaya BPJS adalah pembiayaan yang dilakukan perbulan oleh setiap KK (Kartu Keluarga). BPJS sendiri merupakan program jaminan kesehatan di Indonesia yang harus dimiliki oleh tiap warga Negara.

Puskesmas Tajinan sudah memiliki SOP Pelayanan Pendaftaran, namun belum ada SOP Pelayanan Pendaftaran yang merujuk khusus pada pasien rawat jalan BPJS Kesehatan. Puskesmas Tajinan merupakan salah satu puskesmas yang telah banyak melayani pasien BPJS. Saat peneliti melakukan studi pendahuluan masih terdapat pasien yang belum paham mengenai persyaratan berkas dan prosedur dalam melakukan pendaftaran.

Berdasarkan uraian diatas dan diperkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan petugas rekam medis di Puskesmas Tajinan maka peneliti

tertarik untuk melakukan penelitian tentang rekam medis yang berjudul “Analisa dan Pembuatan SOP Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS Kesehatan Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan di Puskesmas Tajinan ”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

- a. *“Analisis apa saja yang dibutuhkan untuk membuat SOP pada pasien rawat jalan BPJS guna meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Tajinan?”*
- b. *“Bagaimana pelaksanaan SOP pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan BPJS guna meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Tajinan ?”*

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

1. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui prosedur pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Tajinan dan kesesuaiannya terhadap SOP.
2. Tujuan penelitian ini membuat SOP Pelayanan Pendaftaran pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Tajinan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Identifikasi untuk SOP Pelayanan Pendaftaran pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Tajinan.
2. Membuat SOP pendaftaran pasien rawat jalan BPJS guna

meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Tajinan.

3. Mengetahui dan menganalisa pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan BPJS guna meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Tajinan.
4. Mengimplementasikan SOP Pelayanan Pendaftaran pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Tajinan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, manfaat dan pengembangan analisa prosedur pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan peserta BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial) ini dapat mendukung institusi terkait dalam memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Puskesmas Tajinan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan Puskesmas Tajinan dalam merancang dan membuat kebijakan mengenai pelayanan pendaftaran khususnya pasien rawat jalan BPJS.

2. Bagi Institusi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat serta dapat dijadikan sebagai referensi untuk pembelajaran mahasiswa program studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang serta sebagai bahan

masukannya bagi institusi pendidikan rekam medis di perpustakaan.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan dalam bidang rekam medis serta membandingkan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan fakta di lapangan terutama mengenai analisis dan pembuatan SOP pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan peserta BPJS.