

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar pemerintah. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum publik yang melaksanakan Jaminan Kesehatan Nasional. Untuk menjalankan program JKN BPJS dibutuhkan ketersediaan fasilitas kesehatan agar peserta JKN BPJS kesehatan mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan Peraturan Presiden (Perpres) nomor 12 tahun 2013 pasal 35 ayat (1) yang berbunyi, "Pemerintah dan pemerintah daerah bertanggung jawab atas ketersediaan fasilitas kesehatan dan penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk pelaksanaan program Jaminan Kesehatan".^(1,2)

Pemerintah menyediakan fasilitas kesehatan bagi peserta JKN BPJS berupa fasilitas tingkat 1, yaitu ; Puskesmas, fasilitas kesehatan milik TNI, fasilitas kesehatan milik POLRI dan praktek dokter umum atau klinik umum. Fasilitas tingkat lanjutan berupa Rumah Sakit, yaitu terdiri dari RS Umum (RSU), Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP), RS Umum Pemerintah Daerah (RSUD), RS Umum TNI, RS Bhayangkara (POLRI), RS khusus, RS bergerak dan RS Lapangan serta balai kesehatan. Walaupun pemerintah telah menyediakan rumah sakit tersebut, tetapi rumah sakit itu tentu tidak cukup untuk dapat melayani peserta JKN BPJS di satu wilayah. Maka, pemerintah menghimbau agar rumah sakit swasta bersedia menjalin kerja sama dengan BPJS Kesehatan agar dapat mensukseskan program pemerintah yang tertera pada pasal 36 ayat 3 Perpres nomor 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, yang merupakan salah satu aturan pelaksana dari UU No 24/2011 tentang BPJS, "fasilitas

kesehatan milik swasta yang memenuhi persyaratan dapat menjalin kerja sama dengan BPJS Kesehatan”. Dengan demikian, kerja sama rumah sakit swasta dengan BPJS bersifat "dapat", bukan "wajib"⁽²⁾.

Peraturan Presiden (Perpres) nomor 12 tahun 2013 pasal 36 ayat 3 menjadi dasar Rumah Sakit Islam Ibnu Sina sebagai salah satu rumah sakit swasta bersedia bekerja sama dengan BPJS Kesehatan guna ikut mensukseskan program pemerintah. Rumah Sakit Islam Ibnu Sina menyediakan pelayanan kesehatan bagi peserta JKN BPJS yang dikelola oleh unit *medical record* di rumah sakit tersebut.

BPJS Kesehatan merupakan hal yang baru dalam program pemerintah. Sehingga, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui secara jelas bagaimana sebenarnya alur pelayanan rumah sakit ketika berobat dengan menggunakan kartu BPJS Kesehatan, salah satunya di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina. Belum adanya peraturan yang jelas atau laporan mengenai pelaksanaan berobat dengan memakai kartu BPJS Kesehatan di setiap rumah sakit. Ketidakjelasan masyarakat tersebut menimbulkan terjadinya beberapa kendala, seperti tanggal lahir pada KTP dan kartu BPJS Kesehatan berbeda membuat terjadinya kesimpang siuran dan diharapkan pasien BPJS mengurus dahulu kartunya. Pasien yang datang hendak berobat, tapi tidak melengkapi persyaratan yaitu membawa surat rujukan dari faskes tingkat 1, kartu BPJS Kesehatan dan KTP atau kartu kontrol bagi pasien lama, sehingga tidak bisa dilayani oleh RSI tersebut, kecuali pasien dalam keadaan darurat. Persyaratan rawat inap belum dilengkapi pasien, tapi dengan alasan kemanusiaan pasien diperbolehkan dirawat inapkan dahulu di RSI Ibnu Sina dengan persyaratan berkas yang belum lengkap dilengkapi dalam waktu 3 X 24 jam. Keringanan yang diberikan oleh pihak RSI tersebut masih terdapat kendala dikarenakan sebelum waktu yang ditentukan untuk penyerahan berkas yang belum lengkap untuk syarat rawat inap

pasien dirujuk ke RS lain karena keadaannya memburuk. Kendala juga terdapat pada fasilitas kesehatan tingkat 1 (faskes 1), yaitu Tujuan spesialis surat rujukan pasien salah. Pasien langsung mendaftar di BPJS RS tanpa mengambil nomer antrian terlebih dahulu. Pasien banyak yang tidak tahu harus kemana setelah mendaftar dibagian BPJS RS. Selain itu, pasien sering kesal karena merasa nomor antriannya lebih duluan dari pada pasien yang berobat seperti pada bedah, jantung dan penyakit dalam, tetapi nomer antrian pasien tersebut yang didahulukan. Penunjang medis yang dimiliki tidak lengkap, sehingga pasien memeriksa dahulu di RS lain dan ada juga penunjang medis yang tidak bisa digunakan di hari berobat karena adanya keterbatasan jumlah alat yang dimiliki.

Rawat jalan RSI Ibnu Sina memiliki beberapa kendala bagi pasien peserta JKN, yaitu alur pelayanan dimulai dari pendaftaran dengan memberikan berkas rujukan kepada security RSI Ibnu Sina dapat dilakukan mulai pukul 23.00 WIB, sehingga banyak pasien yang mendaftar dari jam tersebut sampai sebelum subuh untuk mendapatkan nomor antrian, nomor antrian akan diumumkan pada pukul 05.30 WIB. Bahkan, kebanyakan dari pasien sudah di tempat sejak dini hari untuk mendaftar guna mendapatkan nomor antrian, mengambil nomor antrian di penunjang medis jika diwajibkan dan mendaftar dibagian medical record untuk mendapatkan nomor antrian di dokter yang dituju dimulai pada pukul 07.00 WIB, tidak ada perlakuan khusus untuk pasien manula yang mendaftar, pasien manula tidak mempunyai jalur khusus untuk tidak mengantri, sehingga banyak dari mereka terlihat kelelahan. Pendaftaran dilakukan secara manual atau menggunakan aplikasi *Whatsapp*, tetapi ada ketentuan yang harus diikuti jika menggunakan *Whatsapp*, seperti hanya menerima pendaftaran untuk pasien lama, pendaftaran hanya bisa dilakukan pada hari yang sama ketika pasien hendak berobat, hanya berlaku untuk

praktik dokter diatas pukul 11.00 WIB, pendaftarannya dimulai dari pukul 07.00 - 14.00 WIB dan daftar ulang paling lambat pukul 11.00 WIB - 15.00 WIB setelah menerima balasan *Whatsapp*. Cek tensi dilakukan terpisah sekitar 30 menit – 2 jam sebelum pemeriksaan dokter. Semua pasien yang akan berobat mendaftarkan pada jadwal yang telah ditentukan sebelum subuh dan pagi hari mulai pukul 07.00 WIB untuk mendapatkan nomor antrian ke spesialis yang dituju, sedangkan jadwal praktik dokter tidak semuanya pada pagi hari, misalkan jadwal dokter 1 orthopedi senin dan rabu pada pukul 16.00 WIB, sehingga membuat waktu tunggu pasien tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) waktu tunggu di rawat jalan ≤ 60 menit. Jumlah dokter spesialis praktek di RSI Ibnu adalah 42 orang, setiap dokter yang praktek mempunyai jumlah pasien rawat jalan dengan kuota sekitar 30 orang.⁽¹¹⁾

Masyarakat rela datang ke RSI Ibnu Sina Padang sebelum matahari terbit untuk mendaftar guna mendapatkan pengobatan dan menunggu jadwal praktik dokter tujuan yang berbeda – beda mulai pagi sampai sore, sedangkan proses waktu tunggu pasien standar pelayanan minimal (SPM) waktu tunggu di rawat jalan ≤ 60 menit. Berdasarkan masalah tersebut membuat penulis tertarik untuk meneliti permasalahan di rawat jalan Ibnu Sina Padang dengan judul penelitian “Analisis Alur Pelayanan Rawat Jalan bagi Pasien Peserta JKN di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang”.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana alur pelayanan rawat jalan bagi pasien peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui alur pelayanan rawat jalan bagi pasien peserta JKN di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui alur pelayanan rawat jalan bagi pasien peserta JKN pada pemberian berkas di pos satpam Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang.
2. Mengetahui alur pelayanan rawat jalan bagi pasien peserta JKN untuk pengambilan nomor antrian dan pendaftaran menggunakan aplikasi *whatsapp* di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang.
3. Mengetahui alur pelayanan rawat jalan bagi pasien peserta JKN dalam registrasi petugas pendaftaran di bagian *medical record* (bagian yang mengelola pasien peserta JKN) Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang.
4. Mengetahui alur pelayanan rawat jalan bagi pasien peserta JKN untuk pemberian SEP dan pencarian status di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang.
5. Mengetahui alur pelayanan rawat jalan bagi pasien peserta JKN pada poli tujuan di poliklinik Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Sebagai media untuk mengaplikasikan teori – teori pembelajaran yang dipelajari selama perkuliahan dan menambah pengetahuan peneliti mengenai alur pelayanan rawat jalan bagi pasien peserta JKN di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina mengenai alur pelayanan rawat jalan bagi pasien peserta JKN di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang.

1.4.3 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Untuk menambah wawasan mahasiswa dan dosen, diperoleh umpan balik sebagai bahan pengayaan materi kuliah dan penyempurnaan kurikulum. Selain itu, penelitian ini bermanfaat sebagai tambahan referensi dan pengetahuan, khususnya tentang alur pelayanan rawat jalan bagi pasien peserta JKN di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada alur pelayanan bagi pasien peserta JKN untuk berobat rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang, khususnya mulai dari pendaftaran awal hingga berobat di dokter spesialis tujuan.

