

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Administrasi mempunyai peranan yang sangat penting dan krusial dalam sesuai aktivitas sebuah organisasi. Administrasi yang berasal dari Bahasa latin *administrare, ad* artinya pada dan *ministrare* artinya melayani. Administrasi pada buku *Understanding Islamic Finance (A-Z Keuangan Syariah) (2007)*, Atmosudirjo menyatakan bahwa administrasi adalah tata usaha yang dapat diartikan sebagai bentuk aktivitas yang meliputi catat – mencatat, surat menurur, pembukaan sederhana, ketik – mengetik, dan kegiatan lain yang sifatnya teknis ketatausahaan. Administrasi tidak luput dari pengelolaan arsip yang biasa dilakukan dengan system manajemen dokumen. Administrasi juga di definisikan sebagai perumusan kebijakan, penetapan tujuan utama, identifikasi, tujuan umum, serta perancangan program dan proyek secara luas (Theo Haimann). Dalam kehidupan sehari—hari bahkan dalam dunia kerja administrasi sudah tidak asing lagi. Administrasi bahkan selalu digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Administrasi memberikan banyak sekali manfaat seperti mengoptimalkan system kerja yang sangat efektif dalam meningkatkan kualitas pekerjaan yang memudahkan dalam proses pengolahan data yang menciptakan system pengelolaan yang tepat dan lebih mudah.

Dalam dunia kesehatan, administrasi tentunya sangat berperan penting dalam proses pengolahan berbagai data agar dalam pelaksanaan program kesehatan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Administrasi kesehatan adalah suatu proses mengangkut perencanaan, pengorganisasian pengarahan, pengawasan, pengkoordinasian dan penilaian terhadap sumber, tata cara, dan kesanggupan yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan terhadap kesehatan, perawatan kedokteran, serta lingkungan yang sehat dengan menyediakan dan menyelenggarakan berbagai upaya kesehatan yang ditunjuk kepada perorangan, kelompok, atau masyarakat. Melalui UU no. 24 Tahun 2011 menetapkan bahwa Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS yang terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) akan diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang implementasinya dimulai pada 1,

Januari 2014. Pelaksanaan JKN secara operasional sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah dan Peraturan Presiden.

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Wajib hukumnya bagi seluruh masyarakat Indonesia untuk menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran (Kemenkes RI, 2013). Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Pertama (RJTP) dan Rawat Inap (RITP), Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (RJTL), Pelayanan Persalinan, Pelayanan Ambulance, dan Pelayanan Gawat Darurat BPJS telah dijalankan khusus di Rumah Sakit Umum.

Untuk mencapai proses pelayanan rumah sakit yang baik, diperlukannya suatu tahapan prosedur kerja yang terperinci dan tertata dengan dipatuhi oleh seluruh petugas di rumah sakit, baik petugas medis maupun non medis termasuk pengguna layanan rumah sakit untuk tertib dan kooperatif. Rumah Sakit PHC Surabaya yang merupakan Rumah sakit milik PT. PELINDO memiliki dua sistem pembayaran yang terdiri dari pembayaran melalui asuransi salah satunya menggunakan JKN dan pembayaran tanpa melalui asuransi atau mandiri. Terdapat loket pendaftaran khusus peserta JKN yang hendak Rawat Jalan yang berfungsi untuk memverifikasi berkas kelengkapan pasien yang hendak berobat menggunakan JKN. Perkembangan jasa pelayanan kesehatan dari tahun ke tahun mengalami sebuah peningkatan, hal ini mengakibatkan persaingan yang ketat terhadap kualitas pelayanan antara rumah sakit satu dengan lainnya. Dalam kondisi ini, hal yang harus di prioritaskan oleh rumah sakit adalah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan rumah sakit agar dapat bertahan dan bersaing. Rumah sakit harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan dan berusaha untuk mutu pelayanan kesehatan yang sebaik mungkin, sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan ketika PKL terdapat beberapa pasien yang datang mengeluhkan administrasi yang lama, dikarenakan

banyaknya jumlah antrian pasien yang hendak berobat rawat jalan menggunakan JKN. Hal tersebut tentunya berdampak pada penilaian kinerja rumah sakit, kurang dihargainya petugas administrasi dan tenaga kesehatan yang lain, serta dapat menurunkan mutu pelayanan rumah sakit. Tidak menutup kemungkinan bahwa BPJS Kesehatan terkena imbas diantaranya, dianggap menurunnya mutu layanan JKN, banyaknya kritik dan keluhan masyarakat tentang proses administrasi JKN khususnya di pelayanan Rawat Jalan, berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan, terbentuklah rumusan permasalahan pada penelitian ini yaitu:

Apakah ada perbedaan persepsi kepuasan antara pasien JKN dan non JKN terhadap pelayanan administrasi pasien rawat jalan di Rumah Sakit PHC Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada perbedaan persepsi kepuasan antara pasien rawat jalan JKN dan non JKN terhadap pelayanan administrasi rawat jalan di Rumah Sakit PHC Surabaya.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Penulis:**

Penelitian ini bermanfaat untuk penulis agar dapat dijadikan acuan pembelajaran selama kuliah berlangsung.

### **1.4.2 Bagi Rumah Sakit:**

Penelitian ini dapat dijadikan sumber evaluasi mengenai pelayanan administrasi JKN dan NON JKN yang diberikan Rumah Sakit PHC Surabaya.

### **1.4.3 Bagi Pengguna Layanan:**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam menentukan pilihan pelayanan kesehatan serta media edukasi mengenai perbedaan antara pelayanan JKN dan NON JKN di Rumah Sakit PHC Surabaya.