

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan menjelaskan Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan Kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan Kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar Kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

Fasilitas Kesehatan adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitative yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan/atau masyarakat. Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang selanjutnya disingkat FKTP adalah Fasilitas Kesehatan yang melakukan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat nonspesialistik untuk keperluan observasi, promotif, preventif, diagnosis, perawatan, pengobatan, dan/atau pelayanan kesehatan lainnya. Puskesmas merupakan pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang bertugas menyelenggarakan pelayanan Kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan, dan bermutu (Peraturan Presiden No 12 Tahun 2013).

Upaya menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan kesehatan itu sendiri, guna menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan tersebut telah dikembangkan suatu program khusus yang dikenal dengan menjaga mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien. Semua itu akan meningkatkan reputasi organisasi pelayanan kesehatan yang bersangkutan, sehingga organisasi pelayanan kesehatan itu akan selalu menjadi pilihan bagi siapa saja yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

Salah satu fasilitas Kesehatan yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat adalah Puskesmas. Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten / Kota berkewajiban melaksanakan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya. Pelayanan public sendiri lebih dikenal dengan pelayanan yang *not to profit* karena seperti yang kita ketahui pelayanan public bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa mengutamakan mencari keuntungan dari pemberian pelayanan tersebut. Puskesmas tidak hanya melayani pasien umum tetapi melayani pasien dengan asuransi tertentu, sehingga perlu

untuk memperhatikan mutu pelayanan yang ada baik pasien umum dan pelayanan jamkesmas dapat merasakan tingkat kepuasan yang sama dengan pemanfaatan pelayanan Kesehatan di Puskesmas (Izzah,2014)

Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan pertama dan merupakan pintu gerbang rumah sakit, serta merupakan satu-satunya bagian dari pelayanan medic yang memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen. Dalam pelayanan rawat jalan, baik bagi pasien baru maupun pasien lama akan menjalani serangkaian proses pelayanan yang sudah di tentukan dalam alur pelayanan rawat jalan, yakni ketika menyerahkan dokumen, menunggu panggilan di loket administrasi, panggilan menuju Poliklinik tujuan maupun saat melakukan penebusan obat atau pembayaran di loket kasir.

Dari berbagai tahap proses pelayanan Rawat jalan, Loket administrasi / pendaftaran pasien merupakan sub jenis pelayanan front office yang menjadi ujung tombak pelayanan Rawat jalan karena merupakan pelayanan pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien, sehingga dapat memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum. Apabila pelayanan yang diberikan di loket pendaftaran belum optimal, sehingga terjadi antrian dan menimbulkan waktu tunggu yang lama kepada pasien, maka kondisi ini dapat memicu rendahnya kepuasan pasien.

Keberhasilan proses pelayanan rawat jalan juga dapat dilihat dari pengetahuan peserta terhadap alur pelayanan yang sudah di tetapkan. Alur pelayanan pendaftaran pasien dimulai dari pengambilan nomor antrian pada mesin Q-matic. Selanjutnya pasien menyerahkan dokumen, lalu menunggu panggilan di loket administrasi, pasien menuju poliklinik tujuan dan menunggu panggilan sesuai no antrian, setelah di lakukan pemeriksaan pasien menuju loket penebusan obat.

Permasalahan yang muncul pada proses 2 tahap yaitu tahap pengambilan nomor antrian yang terjadi akibat satpam jaga tidak selalu tersedia di lokasi tempat pengambilan nomor antrian sehingga tidak ada informasi pendukung mengenai tata cara pengambilan nomor antrian bagi pasien. Selanjutnya masalah muncul pada saat menunggu panggilan loket pendaftaran dimana banyak ditemui pasien yang tidak disiplin terhadap jalur antrian yang disediakan. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk membahas tentang “Gambaran Pengetahuan Peserta BPJS Kesehatan Tentang Alur Pelayanan di Puskesmas”.

## **1.2 Rumusan masalah**

Bagaimana gambaran pengetahuan peserta BPJS Kesehatan tentang alur pelayanan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas?

### **1.3 Tujuan penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum :**

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pengetahuan peserta BPJS Kesehatan tentang alur pelayanan di Puskesmas.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus :**

Mengidentifikasi pengetahuan peserta BPJS Kesehatan tentang Alur pelayanan peserta BPJS Kesehatan

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Bagi Penulis**

Dapat menambah wawasan ilmu bagi peneliti sehingga dapat dijadikan sumber daya pengetahuan mengenai gambaran pelayanan kesehatan BPJS di puskesmas.

#### **2. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan**

Diharapkan dapat dijadikan referensi akademis untuk pengembangan jurusan Kesehatan Terapan Khususnya prodi DIII Asuransi Kesehatan.

#### **3. Manfaat bagi Puskesmas**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dalam hal pengambilan kebijakan mengenai pelayanan BPJS Kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien agar tercipta kepuasan pasien.