

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara kesehatan melakukan koordinasi dengan fasilitas kesehatan untuk mendukung program JKN-KIS agar dapat memberikan pelayanan kesehatan secara merata kepada masyarakat. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 pasal 28 H ayat (1) menyatakan bahwa: “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” (UUD, 2000). Dengan Pasal tersebut maka setiap individu, keluarga, dan masyarakat berhak mendapat pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kualitas hidup sumber daya manusia dan kesejahteraan rakyat yang berkeadilan, negara bertanggung jawab agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya

Jaminan kesehatan merupakan jaminan yang berupa perlindungan kesehatan supaya peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat baik dalam hal pelayanan kesehatan maupun pemberian informasi kepada masyarakat Indonesia. BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarganya. BPJS menyelenggarakan sistem jaminan sosial nasional berdasarkan prinsip: 1) kegotongroyongan; 2) nirlaba; 3) keterbukaan; 4) kehati-hatian; dan 5) akuntabilitas.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) merupakan program pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan jaminan kesehatan bagi seluruh warga negara Indonesia. BPJS adalah peralihan dari program-program pemerintah yang telah berjalan sebelumnya yaitu: Askes, Jamkesmas, Jamkesda, dan

Jamsostek. Terdapat 2 jenis kepesertaan BPJS yaitu Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI). Untuk mencapai kesembuhan yang diharapkan memerlukan bantuan dari pihak yang dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yaitu dengan mendirikan Rumah Sakit.

Permenkes Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menyebutkan bahwa “Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat”. Rumah Sakit yang dalam menjalankan fungsinya menyelenggarakan pelayanan kesehatan melibatkan berbagai komponen, sarana prasarana, alkes, obat, tenaga kesehatan. Rumah Sakit Wawa Husada Kepanjen menjadi salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL) sebagai institusi yang berwenang memberikan sarana pelayanan kesehatan.

Sebagian besar pasien Rumah Sakit Wawa Husada adalah peserta BPJS, menjadikan Rumah Sakit Wawa Husada harus tetap memberikan pelayanan yang sesuai dan merata untuk setiap peserta BPJS sesuai dengan prosedur. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai peranan penting dalam mencapai tujuan Jaminan Kesehatan Nasional yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efisien, efektif, dan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pada dasarnya pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dengan prosedur yang singkat, cepat, dan tepat serta memuaskan (Savinatunazah, 2019).

Rumah Sakit Wawa Husada sebagai mitra BPJS Kesehatan diharapkan dapat menjadi penyedia layanan yang bermutu dan dapat mendukung program-program dari BPJS Kesehatan, salah satunya dengan adanya Program Rujuk Balik (PRB). Dalam meningkatkan aksesibilitas PRB Rumah Sakit Wawa Husada menyediakan Pojok PRB (Program Rujuk Balik). Pojok Program Rujuk Balik (PRB) adalah sebuah produk inovasi pengembangan yang semula hanya melayani pasien PRB, dengan adanya pengembangan menjadi Pojok PRB Program Rujuk Balik (PRB) kini pasien mendapatkan pelayanan yang meliputi pelayanan administratif, serta

pelayanan informasi dan pengaduan. Adapun pelayanan diantaranya edukasi dan menerbitkan SEP program rujuk balik, pendaftaran kartu BPJS Bayi Baru Lahir (BBL), perhitungan dan pengelolaan denda BPJS 45 hari, pengelolaan SEP manual, pembuatan SEP rujukan penuh dan SEP rujukan parsial dan legalisasi alat kesehatan BPJS.

Berdasarkan wawancara dan studi pendahuluan di bagian Pojok Program Rujuk Balik (PRB) Rumah Sakit Wawa Husada yang dilakukan saat Praktik Kerja Lapangan II bulan Oktober 2023. Peneliti melakukan wawancara terhadap 3 pasien rawat jalan dan 3 keluarga pasien rawat inap sebagai penerima jasa pelayanan di Pojok PRB Rumah Sakit Wawa Husada.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan di pelayanan Pojok PRB mengeluhkan sering kali mengalami antrian di bagian layanan Pojok PRB, namun karena jumlah petugas PRB yang hanya satu, maka diharapkan pasien atau keluarga pasien bisa mengambil nomor antrian dan antri terlebih dahulu. Sesuai dengan prosedur pelayanan sebelum memulai pelayanan, pasien mengambil nomor antrian, kemudian petugas memanggil pasien sesuai dengan nomor antrian durasi pelayanan yang cepat atau lambat pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien. Terkait dengan sarana prasarana yang terbatas saat antrian panjang membuat kursi tunggu pojok PRB kurang, sehingga terdapat pasien atau keluarga pasien yang antri sambil berdiri.

Keluarga pasien terkadang mengeluhkan kekecewaan yang berkaitan dengan rumitnya proses administrasi untuk mengurus persyaratan klaim BPJS. Menurut penjelasan petugas PRB persyaratan tersebut memang begitu adanya dan sudah sesuai dengan prosedur SOP, tetapi ada yang tetap mengeluh karena petugas yang kurang maksimal dalam memberikan penjelasan mengenai persyaratan berkas yang harus dilengkapi. Untuk pendaftaran Bayi Baru Lahir (BBL) terdapat persyaratan berkas pendukung seperti buku nikah dirasa kurang penting, terkadang keluarga pasien seringkali tidak mempersiapkan fotocopy buku nikah akibatnya mereka harus mengumpulkan berkas tersebut dikemudian hari.

Pasien atau keluarga seringkali mengalami kesulitan mencari lokasi Pojok PRB karena gedung rumah sakit yang luas sedangkan pojok PRB yang letaknya di pojok sehingga membuat Pojok PRB kurang kelihatan dari khalayak ramai. Kurangnya pemahaman keluarga pasien mengenai penyebab SEP manual rawat inap, sehingga petugas tidak bisa menerbitkan SEP karena peserta belum membayar premi, dan memasuki masa denda rawat inap 45 hari seringkali membuat petugas PRB harus menjelaskan dengan sejelas-jelasnya dengan tujuan agar mudah dipahami oleh keluarga pasien. Terkait prosedur pelayanan denda BPJS tersebut tentu berpengaruh terhadap pelayanan PRB.

Faktor sumber daya manusia yang relatif rendah dapat menyebabkan keterbatasan informasi, misalnya tentang aturan hak dan kewajiban masyarakat sebagai pasien yang membutuhkan pelayanan medis agar terhindar dari hal yang tidak diinginkan misalnya pelayanan dari tenaga medis yang tidak menyenangkan. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman peserta BPJS dapat menimbulkan kesalahpahaman yang berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan. Semua jenis kepesertaan BPJS akan mendapat perlakuan yang sama dari petugas PRB Rumah Sakit Wawa Husada, sehingga petugas medis akan selalu memberi pelayanan yang terbaik.

Efektifnya pelayanan akan meningkatkan kepuasan bagi pasien dan keluarga pasien dengan sendirinya akan tumbuh sebuah citra yang baik bagi rumah sakit dan meningkatkan kepercayaan keluarga pasien kepada rumah sakit (Azlin, 2012). Pelaksanaan layanan kesehatan harus memiliki efektivitas yang baik untuk memastikan bahwa pasien mendapatkan perawatan yang tepat. Masalah kualitas pelayanan rumah sakit tidak saja berkaitan dengan keterbatasan sumber daya dan lingkungan, tetapi juga bersumber dari perbedaan pandangan mengenai ukuran kualitas pelayanan.

Pentingnya untuk mengevaluasi pelayanan yang telah diimplementasikan bertujuan untuk mengetahui bagaimana program tersebut berjalan. Mengetahui bagaimana pelayanan di Pojok PRB penting dilakukan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Wawa Husada. Berdasarkan

uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Pelayanan Pojok Program Rujuk Balik (PRB) Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Wava Husada”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana gambaran pelayanan Pojok Program Rujuk Balik (PRB) pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Wava Husada?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan Umum penelitian ini adalah untuk mengetahui untuk mengetahui gambaran pelayanan Pojok Program Rujuk Balik (PRB) pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Wava Husada

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Mengidentifikasi gambaran pelayanan Pojok PRB di Rumah Sakit Wava Husada yang meliputi:

1. Pelaksanaan pelayanan Pojok PRB
2. Fasilitas sarana dan prasarana pendukung layanan
3. Kenyamanan pasien
4. Respon petugas saat melayani

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat bagi Rumah Sakit**

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja rumah sakit.

#### **1.4.2 Manfaat bagi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang**

Sebagai bahan tambahan referensi bagi mahasiswa dan pihak lain yang ingin melakukan penelitian di bidang pelayanan kesehatan

#### **1.4.3 Manfaat bagi Peneliti**

Hasil dari penelitian ini menambah pengetahuan, pengalaman secara langsung dengan menerapkan teori yang diperoleh selama kuliah di Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang