

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan layanan Kesehatan kepada individu secara paripurna dengan menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan layanan gawat darurat (UU RI No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit). Rawat jalan merupakan pelayanan yang bertujuan untuk pemeriksaan, diagnosis, pengobatan dan rehabilitas. Penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit tidak lepas dari peran rekam medis di setiap unit pelayanan kesehatan. Pelayanan rekam medis di rumah sakit merupakan subsistem pelayanan kesehatan yang berperan dalam pengumpulan dan pengolahan data menjadi informasi hingga menyajikan informasi kesehatan tersebut kepada pengguna, baik internal maupun eksternal. Perekam medis dalam pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan di rumah sakit meliputi pengumpulan data pasien di bagian pendaftaran, merakit setiap lembar rekam medis, memeriksa dan menganalisis kelengkapan pengisian berkas rekam medis, menganalisis dan memberi kode diagnosis dan tindakan medis, mengolah data yang berkaitan dengan indikator kinerja rumah sakit serta mendistribusikan dan menyimpan berkas rekam medis (Hatta, 2008).

Unit rekam medis mempunyai beberapa bagian, salah satunya adalah Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). TPPRJ adalah unit pertama dari rekam medis untuk memberikan pelayanan rawat jalan. Fungsi utamanya adalah menerima pasien untuk berobat ke poliklinik yang dituju pasien dengan harapan memberikan pelayanan yang cepat dan sebaik mungkin demi meningkatkan mutu pelayanan. Oleh karena itu, setiap rumah sakit memiliki cara yang berbeda dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Semua tergantung dari kebijakan rumah sakit itu sendiri dalam mengatur sistem pelayanan (Depkes RI Dirjen Yanmed, 2006).

Di era perkembangan teknologi digital ini, pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit tidak hanya dapat dilakukan di TPPRJ yang dilayani oleh petugas pendaftaran namun juga dapat melalui pendaftaran online maupun melalui mesin APM. Mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) merupakan suatu fasilitas pendaftaran mandiri oleh pasien lama yang akan mendaftar untuk hari ini maupun mendaftar untuk kontrol.

Rumah Sakit Pelnı adalah rumah sakit tipe B yang berlokasi di Jl. K.S. Tubun No.92 - 94, RT.10/RW.1, Slipi, Kec. Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11410. Rumah Sakit Pelnı merupakan salah satu rumah sakit yang menjadi mitra BPJS Kesehatan sejak tahun 2014. Hampir 80% pasien Rumah Sakit Pelnı adalah pasien dengan jaminan BPJS. Tingginya kunjungan masyarakat ke RS Pelnı disebabkan oleh pendekatan teknologi, seperti pemanfaatan mesin otomatis APM. APM RS PELNI sudah memiliki kelebihan *Bridging* dengan pihak BPJS, sehingga pendaftaran yang dilakukan secara mandiri dapat langsung menghasilkan SEP (Surat Eligibilitas Pasien) (*Leaders Talk Digitalisasi PT. Rumah Sakit PELNI Untuk Sustainability Di Era Universal Coverage*, 2020).

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan

	Jumlah Kunjungan
APM	192.780
Loket	235.178
<b>Total</b>	<b>427.958</b>

*Sumber : Data Sekunder, 2023*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa APM di Rumah Sakit Pelnı sangat membantu dalam pelayanan rawat jalan untuk tujuan pelayanan lebih cepat, akurat, relevan, dan tepat waktu sehingga dapat meningkatkan kualitas rumah sakit. Mesin ini sekilas seperti mesin ATM, yang memungkinkan pasien yang telah terdata

(pernah berobat di rumah sakit sebelumnya) untuk melakukan pendaftaran dan menerima surat Elektronik Surat Eligibilitas Pasien (E-SEP) tanpa harus mendaftar melalui loket pendaftaran (Sabrina *et al.*, 2021). Namun, tujuan adanya APM ini belum sepenuhnya tercapai karena berdasarkan hasil observasi masih terlihat antrian panjang di loket rawat jalan pasien yang menggunakan BPJS karena adanya *defect* dari APM. Selain itu, masih banyak pasien yang belum dapat menggunakan mesin APM secara mandiri karena belum mengerti dan kebingungan saat menggunakannya karena minimnya sosialisasi dalam menggunakan mesin APM serta tidak adanya petunjuk penggunaan APM. Kendala lain yang ditemukan yaitu sering terjadi *error* pada APM terutama saat mencetak E-SEP dan *reschedule* penjanjian. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil topik dengan judul “Studi Kasus Dukungan Penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Pada Pelayanan Rawat Jalan Pasien BPJS di Rumah Sakit Pelni”.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum PKL**

Mengetahui dukungan penggunaan APM (anjungan pendaftaran mandiri) pada pelayanan rawat jalan pasien BPJS di Rumah Sakit Pelni.

### **1.2.2 Tujuan Khusus PKL**

- a. Mengetahui kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) pada pelayanan rawat jalan pasien BPJS di Rumah Sakit Pelni.
- b. Mengetahui Standar Prosedur Operasional (SPO) dalam penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) pada pelayanan rawat jalan pasien BPJS di Rumah Sakit Pelni.
- c. Mengetahui Sarana dan Prasarana dalam penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) pada pelayanan rawat jalan pasien BPJS di Rumah Sakit Pelni.

### 1.2.3 Manfaat PKL

- a. Manfaat Bagi Rumah Sakit : Hasil laporan ini dapat memberikan panduan untuk pengembangan penggunaan APM yang lebih baik dan lebih sesuai dengan kebutuhan rumah sakit dan pasien.
- b. Manfaat Bagi Politeknik Negeri Jember : Dapat dijadikan sebagai referensi pembelajaran bagi mahasiswa tentang gambaran penggunaan APM, serta dapat menjadi acuan referensi pengetahuan untuk penelitian selanjutnya khususnya tentang pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Peln.
- c. Manfaat Bagi Mahasiswa : Sebagai sarana pembelajaran dan pengetahuan dalam menerapkan ilmu rekam medis dan sebagai wujud dalam menerapkan teori yang telah dipelajari.

## 1.2 Lokasi dan Waktu

### 1.2.3 Lokasi PKL

Lokasi Praktek Kerja Lapang Rumah Sakit Peln beralamat di Jl. K.S. Tubun No.92 - 94, RT.10/RW.1, Slipi, Kec. Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11410.

### 1.2.4 Waktu PKL

Jadwal Praktek Kerja Lapang dengan analisis pelaksanaan kegiatan manajemen rekam medis dan informasi kesehatan di Rumah Sakit Peln pada tanggal 23 September sampai dengan 13 Desember 2024, dengan waktu pelaksanaan setiap hari Senin hingga Jum'at pukul 07.00 – 15.00 WIB.

## 1.3 Metode Pelaksanaan

### 1.3.3 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan studi kasus. Menurut Sugiarto (2017) studi kasus merupakan jenis penelitian kualitatif yang mendalam tentang individu, kelompok, institusi dan sebagainya dalam waktu tertentu (Sugiarto, 2017). Penelitian jenis studi kasus ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh dan mendalam tentang peristiwa dan fenomena tertentu pada subjek dan objek yang unik. Oleh karena itu

penelitian dilakukan dengan metode studi kasus, yang berarti mengumpulkan sebanyak mungkin dan mendalam informasi, lalu menceritakannya sehingga memberikan gambaran menyeluruh tentang kejadian.

#### 1.4.2 Sumber Data

##### a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016). Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan observasi atau pengamatan langsung dan dokumentasi pada APM rawat jalan pasien BPJS di Rumah Sakit Pelni.

##### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2016). Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi SPO Pencetakan E-SEP Menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dan SPO Pendaftaran Pasien *Defect Counter*.

#### 1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

##### a. Observasi

Observasi merupakan salah satu cara yang penting untuk mendapatkan informasi yang pasti tentang seseorang karena apa yang dikatakan petugas belum tentu sesuai dengan apa yang dikerjakan (Sugiyono, 2014). Observasi dilakukan di unit penelitian yaitu pada APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) yang berlokasi di gedung poliklinik reguler Rumah Sakit Pelni ketika petugas dan pasien menggunakan APM untuk mencetak E-SEP maupun membuat perjanjian kontrol.

##### b. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu suatu metode pengumpulan data dalam bentuk buku, arsip, dokumen, gambar serta keterangan yang dapat menunjang dalam melihat gambaran dukungan penggunaan APM pada pelayanan rawat jalan pasien BPJS di Rumah Sakit Pelni