

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum yang didirikan untuk menjalankan program jaminan kesehatan dengan maksud untuk mengayomi segenap masyarakat dengan pembayaran yang cukup dan membagikan lingkup pelayanan lebih luas kepada seluruh masyarakat. Pelayanan kesehatan BPJS mengutamakan di pelayanan kesehatan tingkat pertama (FKTP). Salah satu visi utama BPJS Kesehatan adalah meningkatkan kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Nadhif, 2023). Untuk mencapai visi tersebut berbagai pembaruan dan terobosan terus menerus dilakukan agar mempermudah pasien dalam mendapatkan pelayanan.

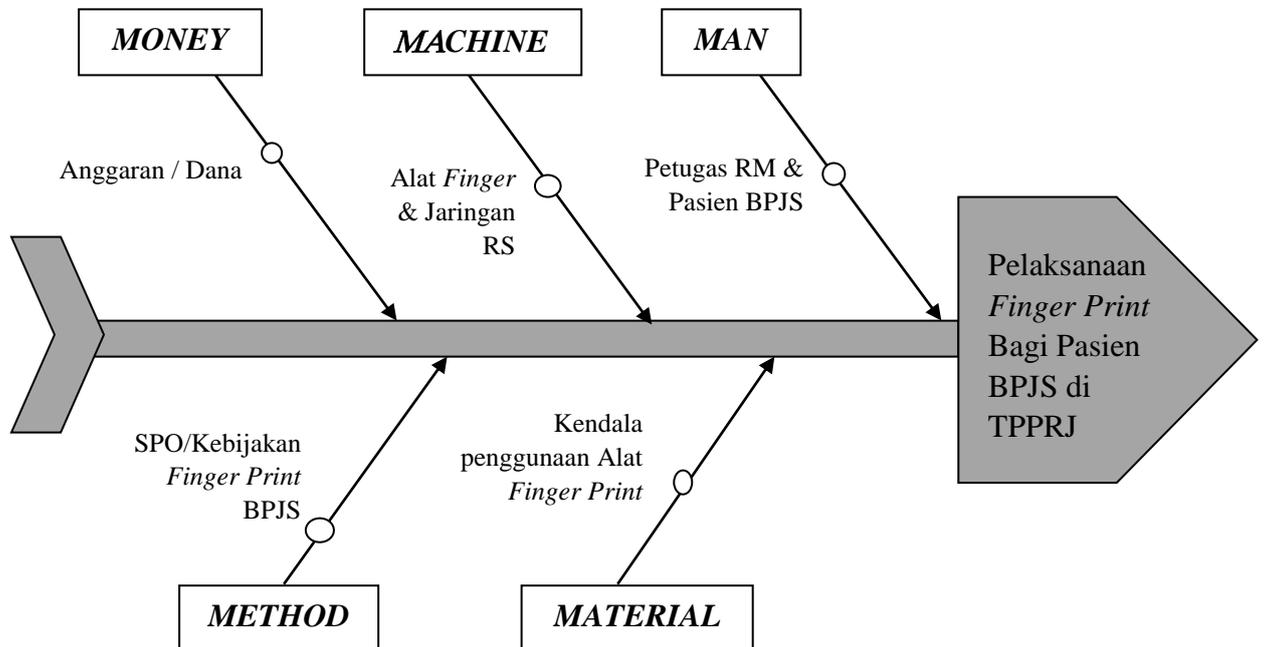
Rekam sidik jari (*finger print*) khusus untuk pelayanan di FKRTL adalah salah satu terobosan yang sudah ada dan terus berkembang. *Finger print* merupakan teknologi yang bekerja untuk merekam pola sidik jari yang kemudian disimpan untuk keperluan identifikasi. Didalam penggunaanya, *finger print* akan mencocokkan data sidik jari peserta BPJS yang telah didaftarkan dengan sidik jari asli Pasien saat Pasien datang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Esraida Simanjuntak (2017) yaitu tentang Analisis Pelaksanaan program BPJS di Rumah Sakit Imelda Medan dinyatakan hasil penelitian sudah terlaksananya program BPJS tetapi masih ditemukan beberapa kendala penerimaan pasien BPJS karena koneksi *finger print* dan ketidaksesuaian pada persyaratan obat. Rita Purnamawati (2019) mengatakan

bahwa penerimaan pasien BPJS di Rumah Sakit Permata Bunda Malang sudah menggunakan *finger print*, tetapi terkendala karena sidik jari tidak terdeteksi.

RSU Gotong Royong Surabaya yang telah melaksanakan kegiatan rekam sidik jari pada pasien BPJS di semua pelayanan poliklinik Rawat Jalan, Hemodialisa (HD) dan Rehabilitasi Medis. Sebelum menerapkan sistem *finger print*, RSU Gotong Royong juga mendapatkan kendala terkait pendaftaran rawat jalan dikarenakan pasien yang kurang memahami alur pendaftaran dan kelengkapan syarat yang harus dibawa juga adanya pasien BPJS yang menunggak pembayaran iuran perbulannya. Lalu saat sistem *finger print* sudah dilaksanakan terdapat kendala seperti saat pendaftaran hanya wali atau yang mendaftarkan atau pasien lansia yang biasanya garis jarinya kurang terbaca oleh alat *finger print*.

Berdasarkan masalah yang ada peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul Analisis Dampak Pelaksanaan *Finger Print* Bagi Pasien BPJS di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Gotong Royong Surabaya.

## 1.2 Identifikasi Penyebab Masalah



Gambar 1.1 Identifikasi Penyebab Masalah

Dari gambar 1.1 diatas menjelaskan bahwa pelaksanaan *finger print* di tempat pendaftaran rawat jalan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang meliputi *Man*, *Method*, *Machine*, *Material* dan *Money*. Faktor *man*, dimana tidak diteliti dalam penelitian ini, dijabarkan dalam beberapa indikator yaitu Umur, Pengetahuan, Motivasi dan Tingkat Pendidikan Petugas Rekam Medis serta kondisi kulit jari dan kondisi fisik pasien sendiri.

Faktor *method* dijabarkan dalam beberapa indikator yaitu SPO/kebijakan pihak BPJS untuk mewajibkan pasien melakukan *finger print*. Faktor *machine* dijabarkan dalam beberapa indikator yaitu alat *finger print* dan jaringan RS. Faktor *material* dijabarkan dalam beberapa indikator yaitu kendala dalam penggunaan *finger print*. Faktor *money* dijabarkan dalam beberapa indikator yaitu Anggaran/Dana. Dalam penelitian ini ketiga faktor tersebut tidak diteliti. Kelima

faktor tersebut mempengaruhi pelaksanaan *finger print* bagi pasien BPJS sehingga berdampak pada tingkat penggunaan *finger print* yang belum tercapai secara maksimal.

### **1.3 Batasan Masalah**

Peneliti membatasi untuk menganalisis dampak pelaksanaan kegiatan *finger print* di Rumah Sakit Umum Gotong Royong Surabaya pada bulan April-Mei tahun 2024.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dideskripsikan terdapat kebijakan baru yang mengharuskan setiap pendaftaran layanan pasien BPJS Kesehatan untuk melakukan *finger print* sehingga masalah yang akan peneliti laksanakan adalah “Apa dampak yang timbul setelah adanya kebijakan *finger print* bagi pasien BPJS di tempat pendaftaran pasien rawat jalan?”.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

#### **1.5.1 Tujuan Umum**

Menganalisis dampak pelaksanaan penggunaan *finger print* bagi pasien BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Gotong Royong Surabaya.

#### **1.5.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi alur pelayanan BPJS di tempat pendaftaran rawat jalan.
2. Mengidentifikasi dampak positif penggunaan *finger print* bagi pelayanan BPJS di tempat pendaftaran rawat jalan.
3. Mengidentifikasi dampak negatif penggunaan *finger print* bagi pelayanan BPJS di tempat pendaftaran rawat jalan.

4. Mengidentifikasi SPO atau Kebijakan mengenai pelaksanaan *finger print* bagi pelayanan BPJS di tempat pendaftaran rawat jalan.
5. Menganalisis dampak pelaksanaan penggunaan *finger print* bagi pasien BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Gotong Royong Surabaya.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Bagi Peneliti**

Menambah pemahaman dan kesadaran tentang penggunaan ilmu rekam medis di rumah sakit, dan mengetahui dampak dari penggunaan *finger print* bagi pasien BPJS di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan.

### **1.6.2 Bagi Tempat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan pertimbangan pihak rumah sakit dalam peningkatan kualitas sarana dan sebagai bahan evaluasi rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan.

### **1.6.3 Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo**

Dapat digunakan sebagai bahan referensi perpustakaan untuk kepentingan ilmu pengetahuan tentang penggunaan *finger print* bagi pasien BPJS dan juga penelitian lebih lanjut untuk topik yang sejenis.