BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2011 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang disebut dengan (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan sosial. Adapun yang dimaksud program jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.

Salah satu visi utama BPJS Kesehatan adalah meningkatkan kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Untuk mencapai visi tersebut dilakukan berbagai inovasi dan terobosan terus menerus agar semakin memudahkan pasien dalam mendapatkan pelayanan. Fingerprint atau rekam sidik jari adalah salah satu terobosan yang sudah ada dan terus berkembang khusus untuk pelayanan di Rumah Sakit (Adminrsudw, 2022). Sidik jari *(fingerprint)* mempermudah peserta dalam proses pendaftaran di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Rujukan Tindak Lanjut (FKRTL) atau rumah sakit. Selain itu, *fingerprint* juga berguna untuk menghindari penyalahgunaan kartu (Oktaviani, 2023).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Esraida Simanjuntak pada tahun 2017 dinyatakan hasil penelitian sudah terlaksana program BPJS akan tetapi masih terdapat beberapa kendala yaitu jaringan *fingerprint*, ketidaklengkapan persyaratan berobat, tidak lengkapnya tanda tangan dokter, pemeriksaan penunjang medis tidak lengkap, pasien denda, ketidaktepatan coding oleh coder dengan tarif INA CBG's, dan ketidaktepatan coding dengan pemeriksaan penunjang (Simanjuntak, 2017). Penelitian lain yang dilakukan di Rumah Sakit Permata Bunda Malang menyatakan bahwa pelaksanaan sistem penerimaan pasien BPJS rawat jalan masih menemui kendala mulai dari sistem antrian pasien yang masih

manual, aplikasi SIMRS yang masih untuk pelayanan saja, dan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan dengan *fingerprint* yang kadang terkendala karena sidik jari sulit terdeteksi (Purnamawati, 2022).

Menurut penelitian terdahulu dinyatakan hasil penelitian bahwa pasien BPJS yang melakukan *fingerprint* terkadang terkendala sidik jarinya yang sulit terbaca pada aplikasi sidik jari BPJS. Hal ini mengakibatkan waktu tunggu pasien yang lama saat melakukan pendaftaran pasien. Sehingga banyak pasien yang mengantri dan menumpuk di ruang tunggu pendaftaran karena menunggu antrian pada loket tersebut (Sabran et al., 2024).

Hasil Praktik Kerja Lapangan di RS TNI AD Bhirawa Bhakti Malang tahun 2024 dituliskan bahwa penggunaan teknologi pemindaian sidik jari untuk pendaftaran pasien masih menghadapi berbagai kendala seperti sidik jari pasien yang tidak dikenali, kesulitan pasien dalam memposisikan jari dengan benar, dan kondisi jari yang kering (Auradina, 2024).

Pelayanan rekam medis di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan dibagi menjadi beberapa pelayanan diantaranya pelayanan pendaftaran rawat jalan, pendaftaran rawat inap, pendaftaran gawat darurat, filling, dan pengolahan dokumen rekam medis yang meliputi kegiatan assembling, koding, pelaporan, dan KLPCM. Sesuai dengan dokumen SPO Sidik Jari Peserta JKN-KIS menyatakan bahwa setiap pasien BPJS dengan kriteria usia diatas 17 tahun yang melakukan pemeriksaan di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan wajib melakukan sidik jari (*fingerprint*) dan tidak boleh diwakilkan. Penerapan sidik jari pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan tersebut diterapkan sejak tanggal 31 januari tahun 2024. Sedangkan penerapan sidik jari untuk pasien rawat inap diterapkan sejak tanggal 27 Desember 2023.

Pelaksanaan sidik jari di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan masih terdapat beberapa kendala yaitu data jari tangan pasien yang tidak terbaca oleh aplikasi *fingerprint* BPJS, keterlambatan pembayaran iuran oleh pasien yang mengakibatkan denda pelayanan dan menghambat

pelayanan, kurangnya persediaan alat pelindung diri (APD) yang lengkap untuk petugas pendaftaran membantu pasien dalam melakukan sidik jari, serta masalah jaringan atau sinyal wifi yang terkadang mengalami gangguan. Tak hanya itu, pelaksanaan sidik jari pasien di RSUD Kanjuruhan juga ambigu apakah dilaksanakan saat pasien mengantri di mesin APM atau saat pasien berada di loket pendaftaran. Sehingga, terkadang terjadi miskomunikasi antara petugas dengan pasien yang dapat menyebabkan waktu tunggu pasien semakin lama dan hal tersebut dapat mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan pendaftaran yang diberikan kepada pasien. Selain dapat mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan pendaftaran, kendala diatas juga dapat menyebabkan terjadinya penumpukan pasien di loket pendaftaran. Total Approval atau total pasien yang tidak melakukan sidik jari pada periode 1-30 April tahun 2024 sebanyak 146 kasus dari jumlah 6.432 SEP terbit atau sekitar 2,26%. Hal tersebut diketahui dari umpan balik yang diberikan BPJS kesehatan kepada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait Evaluasi Proses Pemindaian Sidik Jari (*Fingerprint*) Pada Pelayanan Pendaftaran BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan berdasarkan unsur manajemen 5M yaitu Man, Method, Material, Machine, dan Money. Melalui kegiatan penelitian ini diharapkan didapatkan hasil evaluasi dan saran yang dapat menunjang perbaikan mutu kualitas penyelenggaraan rekam medis khususnya pada pelayanan pendaftaran pasien BPJS.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah adalah :

Bagaimana Pelaksanaan *Fingerprint* Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran BPJS di RSUD Kanjuruhan?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

a) Mengevaluasi pelaksanaan *fingerprint* pasien pada pelayanan pendaftaran BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan

1.3.2 Tujuan Khusus

a) Mengidentifikasi pelaksanaan sidik jari (*fingerprint*) pada pelayanan pendaftaran BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan
b) Mengevaluasi pelaksanaan sidik jari (*fingerprint*) pada pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan berdasarkan unsur *Man*
c) Mengevaluasi pelaksanaan sidik jari (*fingerprint*) pada pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan berdasarkan unsur *Method*
d) Mengevaluasi pelaksanaan sidik jari (*fingerprint*) pada pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan berdasarkan unsur *Material*
e) Mengevaluasi pelaksanaan sidik jari (*fingerprint*) pada pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan berdasarkan unsur *Machine*
f) Mengevaluasi pelaksanaan sidik jari (*fingerprint*) pada pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan berdasarkan unsur *Money*

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan

Evaluasi Pelaksanaan sidik jari (*fingerprint*) pada pelayanan BPJS di Rumah Sakit.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan berdasarkan prinsip manajemen 5M (Man, Method, Material, Machine, dan Money) untuk meningkatkan kinerja dan kualitas layanan pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan.