

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pusat Organisasi Dunia membuat konsep *Universal Health Coverage* (UHC) yang dimaksudkan untuk menjangkau kualitas pelayanan yang maksimal (WHO, 2016). UHC memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan Dunia (Maeda. dkk, 2014). Demikian pula, *The World Bank* menilai UHC sangat penting dan sesuai dengan tujuan *Sustainable Development Goals* (SDG) (Ikegami, 2014).

WHO (2017) mencatat banyak Negara di Dunia yaitu kurang lebih 70% yang telah mengimplementasikan sistem UHC dan *The World Bank* telah memberikan bantuan teknis ke lebih dari 100 negara sejak 2010. Contoh negara yang telah terlibat dalam sistem pelayanan UHC yaitu BRICS (Brasil, Federasi Rusia, India, China dan Afrika Selatan), sedangkan di ASEAN yang sudah berhasil dalam menjangkau pelayanan UHC secara maksimal yaitu Thailand dan Filipina, di Thailand sendiri pelayanan UHC sebagai percontohan untuk negara berkembang lainnya (Maeda. dkk, 2014). Di Negara berkembang, UHC sangat diprioritaskan dalam kehidupan karena turut menjamin kemakmuran dan pengelolaan finansial kesehatan. Sehingga masyarakat di negara berkembang berkomitmen pada sistem UHC sebagai pelayanan yang berkualitas, aman dan efektif. Perkembangan menuju UHC sangatlah tidak mudah, dalam hal membuat kebijakan dan pengambilan keputusan karena sebagian besar masih berpersepsi bahwa UHC hanya sebuah konsep (Nurmansyah dan Kilic, 2017).

Dilihat dari perkembangan Kesehatan Nasional Dunia, di Indonesia telah memiliki jaminan sosial sejak 1992 akan tetapi jaminan sosial kesehatan tersebut belum dirasakan secara merata. Jaminan tersebut yaitu jaminan ASKES yang hanya dirasakan oleh Pekerja Pemerintah atau BUMN. Pemerintah semakin sadar terhadap pelayanan kesehatan maka dibentuklah Asuransi Kesehatan Orang Miskin (ASKESKIN) atau sering disebut dengan Jamkesmas yang dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat menengah ke bawah. Seiring berkembangnya kemajuan maka transformasi ASKESKIN ke Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dimulai pada tahun 2014 dengan dasar

aspek kepesertaan, peningkatan pelayanan, penyelenggaraan yang luas dengan maksud seluruh lapisan masyarakat menerima fasilitas jaminan kesehatan tanpa terkecuali. BPJS sendiri memiliki target pencapaian paling lambat 1 Januari 2019 dalam mewujudkan strategi dari sistem UHC dalam pemberian perlindungan kesehatan (Mukti dan Moertjahtjo, 2010).

Menurut hasil dari BPJS pada tahun 2018 terdapat kurang lebih 193 juta jiwa yang telah bergabung dalam kepesertaan BPJS dengan fasilitas kesehatan yang paling banyak digunakan yaitu di puskesmas yaitu sekitar 7000 jiwa. RS non pemerintah diharuskan tetap memberikan pelayanan BPJS sesuai dengan tipe RS tersebut. Saat ini hampir rumah sakit non pemerintah telah bekerjasama dengan BPJS terkait tuntutan dari PERSI dan Menkes (BPJS, 2018).

Pelayanan keperawatan di rumah sakit dan berbagai institusi pelayanan kesehatan dengan jaminan BPJS dari hasil penelitian Hazfiarini, dkk (2016) masih jauh dari harapan masyarakat, dalam penelitian ini diungkapkan ekspresi ketidakpuasan pasien dan keluarga sering diterima oleh perawat karena tidak terlayannya dengan baik. Peran perawat dalam hampir seluruh aktivitas rumah sakit dalam 24 jam sehari dengan pasien sesungguhnya merupakan sebuah kekuatan, seandainya perawat mampu menampilkan perilaku profesional. Namun karena beban pekerjaan perawat yang melebihi kapasitas baik untuk kegiatan yang berhubungan dengan program pengobatan (*cure*) dan pemenuhan kebutuhan harian (*care*) perhatian perawat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sering terabaikan. Kondisi tersebut membuat perawat menjadi tumpuan ketidakpuasan pasien dan keluarganya sehingga dapat mengurangi citra perawat.

Pelayanan yang bermutu adalah faktor yang sangat penting mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien itu merupakan suatu tingkatan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan apa yang diharapkan (Pohan, 2007). Sedangkan menurut Carr dan Hill (1992) dalam Baros (2011) derajat kepuasan pelanggan atau pasien dipengaruhi oleh latar belakang pelanggan, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, pendidikan, umur, dan jenis kelamin.

Pelayanan keperawatan merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh profesi keperawatan dalam pemenuhan kebutuhan pasien dalam mempertahankan keadaan dari segi biologis, psikologis, sosial, dan spiritual pasien (Suarli dan Bahtiar, 2012). Pelayanan keperawatan dalam pemberian asuhan keperawatan professional mengacu pada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu (*reliability, tangibles, assurance, responsiveness, dan empathy*) (Muninjaya, 2012). Sehingga pelayanan keperawatan dapat digambarkan dalam asuhan keperawatan yang holistik.

Fenomena Rumah Sakit non pemerintah di era BPJS sangatlah beragam, perkembangan dan daya saing RS tersebut identik dengan fasilitas pelayanan yang tersedia. Rumah sakit non pemerintah berlomba-lomba dalam pemberian pelayanan yang optimal dan berkualitas untuk menjaring pelanggan serta tetap bertahan dan setia. Pada era BPJS saat ini identik dengan penambahan pasien yang pesat, sehingga RS non pemerintah juga dituntut mempertahankan kualitas pelayanan.

Pengalaman perawatan yang dirasakan oleh pasien non BPJS yang beralih ke BPJS, kualitas perawatannya sangat berbeda seperti dalam membantu kebutuhan dasar pasien sehari-hari. Dari hasil penelitian Sumarni (2016) didapatkan bahwa pelayanan keperawatan pengguna BPJS sangat di nomor duakan dibandingkan dengan pelayanan non BPJS.

Berdasarkan literatur dan studi penelitian sebelumnya serta fenomena yang terjadi di era bpjs, dimana pelayanan seorang petugas kesehatan salah satunya adalah perawat, maka peneliti ingin mengetahui pengalaman pasien tentang pelayanan keperawatan pada era BPJS.

## **B. Perumusan Masalah**

Sejak adanya jaminan kesehatan nasional atau BPJS masyarakat dapat lebih mudah menggunakan pelayanan kesehatan, dimulai dari status ekonomi bawah sampai ekonomi yang tinggi. Setelah 4 tahun berjalannya BPJS ada yang beranggapan bahwa pelayanan sangat kurang dan prosedur untuk pelayanan BPJS masih dianggap merepotkan.

Perawat mempunyai peran penting dalam pelayanan di Rumah Sakit karena perawat adalah salah satu indikator kualitas pelayanan sebuah institusi kesehatan yaitu Rumah sakit. Apakah perawat sudah menjalankan perannya dalam memberikan asuhan keperawatan pasien terutama pasien BPJS Kesehatan?

Perawat memiliki pengaruh paling besar dalam menentukan kualitas pelayanan kepada pasien yang optimal dan kenyamanan sehingga berdampak pada kesembuhan pasien. Seiring dengan perkembangan dan mewabahnya jaminan kesehatan nasional maka peneliti tertarik untuk mendalami Pengalaman pasien terhadap pelayanan keperawatan pada era BPJS itu melekat di pengguna jasa/konsumen.

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menggali pengalaman pasien tentang pelayanan keperawatan pada era BPJS

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengeksplorasi pengalaman pasien mengenai pelayanan asuhan keperawatan yang dilakukan oleh perawat.
- b. Mengeksplorasi pengalaman pasien terhadap kepuasan dan ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan oleh perawat.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data untuk mempersiapkan tenaga kesehatan terutama Perawat dalam menghadapi program pemerintah yaitu BPJS Kesehatan yang akan diwajibkan seluruh warga Negara Indonesia.

#### 2. Bagi Institusi Terkait

- a. Sebagai sumber data dan informasi tentang faktor yang dapat mempengaruhi pengalaman pasien terhadap pelayanan keperawatan.

- b. Sebagai dasar pengambilan keputusan untuk mengambil upaya-upaya perbaikan dalam pemberian pelayanan kesehatan dengan meningkatkan kinerja mutu pelayanan.
3. Bagi Peneliti

Mendapatkan pengetahuan dalam upaya perbaikan mutu Keperawatan yang berguna sebagai data dasar penelitian berikutnya.

#### **E. Ruang Lingkup**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengalaman pasien terhadap pelayanan keperawatan pada era BPJS di rumah sakit X. Penelitian ini yang dilakukan pada bulan Juni 2018. Adapun sasaran dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang dirawat yang menggunakan jaminan BPJS dengan kriteria sudah menggunakan lebih dari 3 kali. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dilakukan wawancara secara mendalam dan langsung kepada pasien yang telah menerima jasa pelayanan oleh perawat di rumah sakit.