

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap individu untuk menunjang kelangsungan hidup individu itu sendiri, tidak banyak orang yang mengorbankan harta yang dimiliki hanya untuk mendapatkan kesehatan, sehingga memunculkan ungkapan bahwa “sehat itu mahal”.

Laju biaya pelayanan kesehatan yang demikian tinggi perlu disikapi secara bijak. Paska pelaksanaan survey ditahun 1993, Bank Dunia merekomendasikan asuransi kesehatan, khususnya asuransi kesehatan sosial sebagai alternatif sistem pembiayaan pelayanan kesehatan yang paling *feasible* (Wahyuni, 2012).

Dimasa krisis seperti di Indonesia seperti sekarang ini berdampak pada peningkatan biaya pelayanan kesehatan, sehingga masyarakat yang umumnya kalangan menengah kebawah sangat dibebankan dengan biaya yang semakin meninggi. Untuk mendapatkan kesehatan tidak sedikit masyarakat menggunakan jasa pengobatan alternatif seperti ke dukun atau klinik kesehatan tradisional, dari fenomena mahalnya biaya kesehatan tersebut menimbulkan ungkapan “Orang Miskin dilarang Sakit”, itulah ungkapan yang sering terdengar.

Untuk menyikapi hal tersebut di atas maka pemerintah Indonesia mendirikan perusahaan BUMN yaitu PT. ASKES (Persero) dan PT. JAMSOSTEK, untuk menangani hal pembiayaan pelayanan kesehatan dengan mengeluarkan Kartu jaminan kesehatan Berupa Asuransi Kesehatan (ASKES) untuk Pegawai Negeri Sipil/Pensiunan, Pegawai Swasta, dan untuk Masyarakat

Miskin, dengan pembiayaan dibebankan pada individu, perusahaan, dan dibiayai oleh negara khusus untuk Masyarakat Miskin..

Saat ini PT.ASKES dan PT. JAMSOSTEK telah berubah nama menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, sejak tanggal 25 november 2011 setelah disahkannya UU No. 24 Tahun 2011. Transformasi tersebut meliputi perubahan sifat, organ dan prinsip pengelolaan, atau dengan kata lain berkaitan dengan perubahan stuktur dan budaya organisasi (Jamsosindonesia, 2014).

Di tahun 2014 BPJS Kesehatan telah menetapkan 3 sasaran yaitu, tercapainya kepesertaan semesta (tercapainya cakupan kepesertaan 121,26 juta jiwa dengan tingkat kepuasan 75%), tercapainya jamina pemeliharaan kesehatan yang optimal dan berkesinambungan (melalui indeks kualitas layanan faskes 70% dan rasio klaim sebesar 100,43%), tercapainya kelembagaan BPJS kesehatan yang handal, unggul melalui SDM yang kompoten 80%, tercapainya melalui tata kelola organisasi yang baik dengan skor 87%) (Ali, dkk, 2014).

Dengan adanya Jaminan Kesehatan saat ini telah memudahkan masyarakat, khususnya masyarakat miskin untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan Negeri atau Swasta yang bekerja sama dengan BPJS, sehingga terjadi peningkatan jumlah pasien yang masuk dirumah sakit, untuk itu maka setiap rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang ekstra kepada pasien dengan jumlah yang meningkat.

Kualitas pelayanan merupakan suatu aspek yang penting dari suatu rumah sakit. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat dalam suatu rumah sakit

berhubungan erat dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien selaku konsumen rumah sakit. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat rumah sakit tersebut (Wiyono, 2005).

Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen. Pelayanan berkualitas dalam konteks pelayanan di rumah sakit berarti memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap rumah sakit (Sabarguna, 2004).

Seperti yang telah diterangkan di atas, tidak sedikit masyarakat yang menuntut mutu pelayanan kesehatan. Disamping itu masyarakat juga banyak yang menyoroti tentang mutu pelayanan di rumah sakit oleh tenaga kesehatan terutama pelayanan keperawatan. Perawat adalah profesi yang paling sering berinteraksi dengan pasien di rumah sakit, sehingga pasien ataupun keluarga pasien dan pengunjung dapat menilai kualitas pelayanan para perawat yang bertugas, dalam hal ini pelayanan keperawatan dapat dijadikan sebagai indikator penilaian kualitas dari pelayanan rumah sakit.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Aris Hartono di RSUD Dr. Soetomo Surabaya tentang persepsi pasien JPS dan Non JPS di dapatkan dari 15 Responden pasien JPS bahwa sebesar 80% persepsi negatif terhadap pelayanan keperawatan, sedangkan pasien non JPS dari 15 responden di temukan 66,7% responden dengan

persepsi positif, jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat perbedaan bermakna antara persepsi pasien JPS dan Non JPS terhadap pelayanan Keperawatan (Hartono, 2003)

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di RS. Bunda tanggal 15 november 2014 didapatkan seluruh pasien yang dirawat di rumah sakit tersebut bervariasi yaitu terdapat pasien yang menggunakan JKN, berbagai macam Asuransi Swasta dan pasien Umum. Data pasien yang masuk di RS. Bunda sejak bulan januari sampai 15 November tahun 2014 didapatkan 3540 pasien dimana 2579 pasien yang menggunakan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan sebanyak 961 pasien Umum, Setelah melakukan wawancara terhadap 2 orang pasien pengguna JKN di ruang kelas III RS. Bunda Gorontalo (Tn. Y) beliau mengatakan merasa perawat sering membedakan perlakuan padanya dengan pasien lain dimana mengutamakan pasien yang umum terlebih dahulu, sedangkan pernyataan dari pasien (Ny. R) berbeda dari (Tn. Y), beliau mengatakan tidak ada perbedaan dari pelayanan perawat terhadap pasien satu dan yang lain, beliau mengatakan bahwa pelayanan perawat yang bertugas di ruang tersebut baik, dan wawancara dengan salah satu orang tua pasien (Tn. R), beliau menyatakan bahwa anaknya termasuk dalam tanggungan BPJS (ASKES) namun beliau memilih menjadi pasien umum, karena menurut beliau pasien umum yang akan lebih diperhatikan dari pada pasien yang menggunakan JKN.

Untuk meminimalkan persepsi yang negatif oleh pasien terhadap pelayanan keperawatan tersebut maka para perawat perlu: (1) menciptakan hubungan yang baik dengan pasien sehingga pasien melihat perawat dengan cara pandang yang

baik, (2) berkomunikasi secara baik (komunikasi terapeutik), (3) menjelaskan kepada pasien kenapa pasien yang satu lebih didahulukan dibanding pasien yang lainnya, (4) tetap melaksanakan pelayanan keperawatan dengan baik.

Berdasarkan penjelasan di atas menunjukkan adanya perbedaan persepsi dari setiap pasien terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “*Studi Perbandingan Persepsi Pasien Umum dan pasien pengguna JKN Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Kelas III RS. Bunda Gorontalo*”.

1.2. Identifikasi Masalah

1.2.1. Pasien yang menggunakan JKN menilai pelayanan keperawatan kepada mereka berbeda dengan pasien umum.

1.2.2. Dalam pelayanannya perawat lebih mengutamakan pasien umum terlebih dahulu daripada pasien yang menggunakan JKN.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas maka dapat ditentukan rumusan masalah dari penelitian ini adalah “*apakah ada perbandingan Persepsi Pasien Umum dan Pasien Pengguna JKN Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Kelas III RS. Bunda Gorontalo?*”.

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi serta gambaran umum tentang perbandingan persepsi pasien Umum dan pasien pengguna JKN terhadap pelayanan Keperawatan di ruang Kelas III RS. Bunda Gorontalo.

1.4.2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi Persepsi Pasien Umum terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Kelas III RS.Bunda Gorontalo.
2. Mengidentifikasi Persepsi Pasien pengguna JKN terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Kelas III RS.Bunda Gorontalo.
3. Mengidentifikasi perbandingan Persepsi Pasien Umum dan pasien pengguna JKN terhadap pelayanan Keperawatan di Ruang Kelas III RS. Bunda Gorontalo

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Bagi Instisusi Pelayanan Kesehatan

Sebagai bahan masukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan kepada setiap pasien baik Umum atau pasien JKN.

1.5.2. Bagi Profesi Keperawatan

Sebagai bahan masukan bagi profesi keperawatan dan setiap perawat agar dapat menjadi bahan acuan dalam hal pelayanan keperawatan di Rumah Sakit

1.5.3. Bagi Peneliti

Sebagai bahan pertimbangan serta rujukan dalam pengembangan penelitian tentang pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan yang ditujukan pada pasien Umum dan pasien pengguna JKN.