

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kunjungan rawat jalan mengalami peningkatan sebanyak 16% pada semua lini status ekonomi masyarakat. Kunjungan pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Bulangan Haji pada tahun 2023 yang terhitung mengalami peningkatan setelah adanya program *Universal Health Coverage* (UHC). Hal ini akan berdampak terhadap mutu pelayanan keperawatan yaitu petugas harus lebih bekerja keras karena melayani pasien yang lebih banyak, dan pasien harus antri lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan karena jumlah pasien meningkat dengan sangat signifikan sedangkan fasilitas kesehatan dan peralatan yang dimiliki masih sangat terbatas. Sejak adanya *Universal Health Coverage* (UHC) pasien mempunyai motivasi tersendiri untuk berkunjung ke pelayanan kesehatan terlebih pasien yang tidak memiliki BPJS dan pasien yang tidak mampu untuk membayar tunggakan iuran BPJS. Selain itu mutu pelayanan yang diberikan petugas juga mempunyai pengaruh besar terhadap angka kunjungan rawat jalan.

Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu faktor yang penting dalam usaha menjaga kepercayaan pasien. Pelayanan bermutu dalam konteks pelayanan di puskesmas berarti memberikan pelayanan kepada pasien didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien. Pemberi layanan kesehatan harus memahami status kesehatan dan kebutuhan layanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dalam menentukan bagaimana cara yang paling efektif menyelenggarakan layanan yang bermutu.

Fenomena ini dipertegas oleh pernyataan Departemen Kesehatan RI yang bersama WHO mengadakan pengkajian di berbagai provinsi di Indonesia salah satunya Jawa Timur, yang memperoleh hasil bahwa sekitar 39,8% tenaga kesehatan masih belum melaksanakan tugasnya dengan baik di puskesmas (Wardhani, 2018). Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat dan menjadi salah satu kebutuhan mendasar selain pangan, sandang dan papan dan juga pendidikan

Pelayanan kesehatan yang berkualitas mendukung pencapaian pembangunan kesehatan. Pemerintah telah menyediakan beberapa sarana atau fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah puskesmas. Puskesmas berupaya memberikan pelayanan sehingga pengunjung merasa puas atas kinerja pelayanan kesehatan masyarakat. Pencapaian *Universal Health Coverage* (UHC) dilakukan melalui mekanisme asuransi sosial agar pembiayaan kesehatan dapat dikendalikan sehingga keterjaminan pembiayaan kesehatan menjadi pasti dan terus menerus tersedia yang pada gilirannya Keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia (sesuai sila ke-5 Pancasila) dapat terwujud. Dengan adanya jaminan kesehatan maka mereka dapat terhindar dari risiko bahaya berobat yang mahal dan terhindar dari biaya pengobatan di luar kemampuannya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana Hubungan kunjungan rawat jalan dengan mutu pelayanan keperawatan pada era *Universal Health Coverage* (UHC) di UPT Puskesmas Bulangan Haji tahun 2023?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### 1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah mengetahui Hubungan kunjungan rawat jalan dengan mutu pelayanan keperawatan pada era *Universal Health Coverage* (UHC) di UPT Puskesmas Bulangan Haji tahun 2023.

#### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui bagaimana mutu pelayanan keperawatan selama kunjungan rawat jalan setelah penerapan program *Universal Health Coverage* (UHC)
2. Untuk mengetahui kunjungan pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Bulangan Haji
3. Untuk mengetahui hubungan kunjungan rawat jalan dengan mutu pelayanan keperawatan pada era *Universal Health Coverage* (UHC)

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini peneliti harapkan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak, Meliputi:

#### 1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

Manfaat untuk bagi peneliti adalah memperoleh pengetahuan dan wawasan mengenai hubungan kunjungan rawat jalan dengan mutu pelayanan keperawatan pada era *Universal Health Coverage* (UHC).

#### 1.4.2 Bagi Institusi

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam meningkatkan pendidikan atau penulisan.

#### 1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar pengembangan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan kunjungan rawat jalan dengan mutu pelayanan keperawatan pada era *Universal Health Coverage* (UHC)

