

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Optimalisasi pelayanan BPJS Kesehatan dalam meningkatkan layanan psikiater untuk anak dan remaja di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan pada tahun 2023 merupakan inisiatif penting dalam upaya meningkatkan kualitas kesehatan mental di tingkat lokal. Kesehatan mental anak dan remaja adalah bagian integral dari kesehatan masyarakat yang sering kali kurang mendapat perhatian yang cukup. Kondisi kesehatan mental yang buruk pada usia dini dapat mempengaruhi perkembangan emosional, sosial, dan akademik jangka panjang, serta berpotensi menambah beban sistem kesehatan dan sosial di masa depan.

Kesehatan mental anak dan remaja di Indonesia menghadapi berbagai tantangan. Menurut data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, prevalensi gangguan kesehatan mental di kalangan anak dan remaja menunjukkan angka yang mengkhawatirkan, dengan banyak kasus yang belum tertangani secara memadai. Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan, sebagai salah satu fasilitas kesehatan utama di wilayah tersebut, memiliki peran kunci dalam menyediakan layanan psikiatri yang berkualitas untuk kelompok usia ini.

BPJS Kesehatan sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan jaminan kesehatan nasional, berperan penting dalam mendukung aksesibilitas dan kualitas layanan kesehatan termasuk layanan psikiatri. Namun, terdapat tantangan dalam hal penyediaan dan pengelolaan layanan psikiatri yang sesuai dengan kebutuhan khusus anak dan remaja, seperti keterbatasan jumlah tenaga psikiater, kurangnya spesialisasi dalam gangguan psikologis anak, dan keterbatasan sumber daya.

Kesejahteraan ialah hal yang diharapkan semua manusia. Kesejahteraan merupakan suatu yang utuh yang memiliki kompensasi finansial dan kelayakan kehidupan. salah satu faktor kesejahteraan tersebut ialah kesehatan. Kesehatan merupakan salah satu bagian terpenting dalam kehidupan manusia, apabila seseorang menjadi tidak sehat atau terkena penyakit, otomatis orang tersebut akan mengalami disfungsi sosial dari fungsi yang dijalankannya sehari-hari, menjadi tidak

berdaya dalam menjalani rutinitas karena terkena penyakit (Swarsa, Optimalisasi Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), 2015).

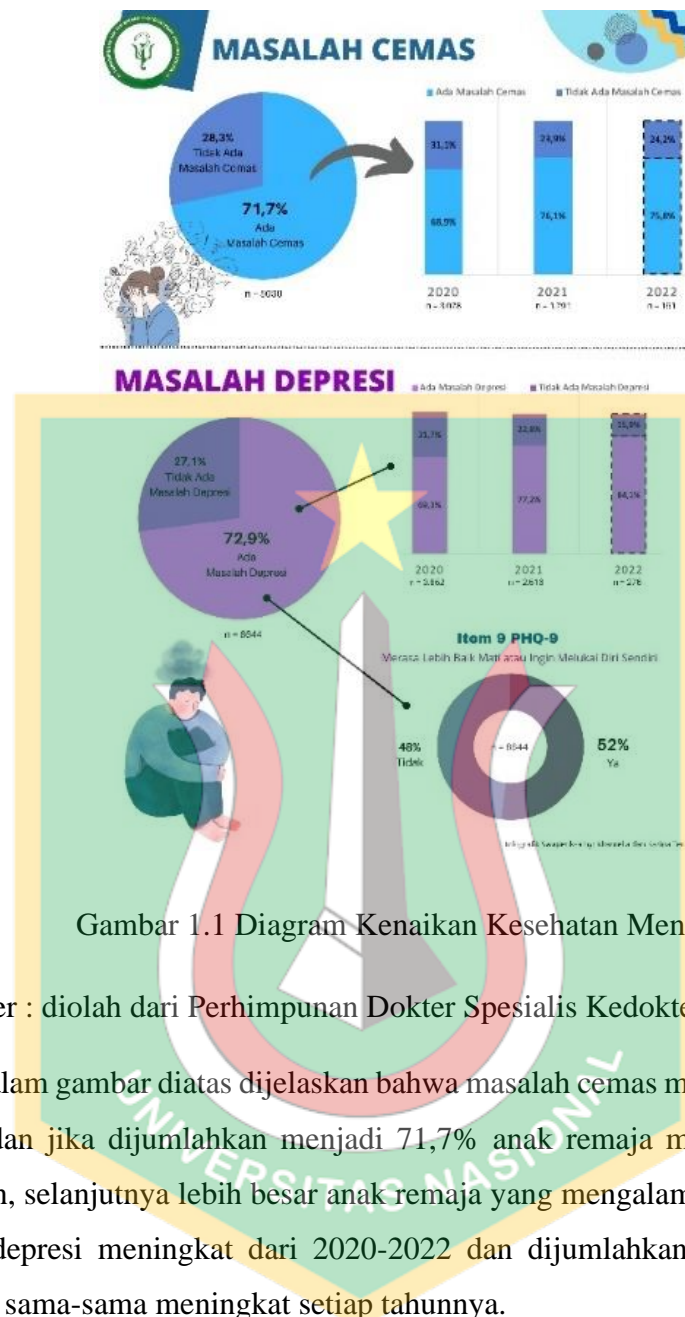
Sama halnya dengan kesehatan mental, kesehatan mental sangatlah penting dan harus sangat kita perhatikan juga. Kesehatan mental manusia merupakan hal yang sering di remehkan oleh sebagian manusia, karna merupakan penyakit yang tidak terlihat. Kesehatan mental sangat mempunyai dampak yang sangat luar biasa pada kehidupan seseorang, dan sangat berpengaruh dalam kondisi kita sehari-hari. Kesehatan mental adalah kondisi kesehatan yang melibatkan keadaan emosional, psikologis, dan sosial seseorang. Hal ini mencakup bagaimana seseorang berpikir, merasa, berinteraksi dengan orang lain, dan mengatasi stres dalam kehidupan sehari-hari (Kamaluddin, 2018). Kesehatan mental yang baik tidak hanya berarti tidak adanya gangguan mental, tetapi juga mencakup keberadaan faktor-faktor seperti keseimbangan emosional, ketahanan mental, dan kemampuan untuk mengelola perasaan dan stres secara efektif.

Upaya untuk menjaga kesehatan mental meliputi menjaga keseimbangan kehidupan, berpartisipasi dalam aktivitas yang menyenangkan, berhubungan dengan orang lain, mendapatkan dukungan sosial, menjaga pola tidur yang sehat, berolahraga secara teratur, mengelola stres dengan baik, dan mempraktikkan teknik relaksasi seperti meditasi atau pernapasan dalam. Jika seseorang mengalami masalah kesehatan mental, penting untuk mencari bantuan profesional dari tenaga kesehatan mental, seperti psikolog atau psikiater, yang dapat memberikan diagnosis yang tepat dan menawarkan perawatan yang sesuai.

Kesehatan mental yang baik sangat penting untuk kualitas hidup yang optimal. Ketika seseorang mengalami gangguan mental, seperti depresi, kecemasan, gangguan bipolar, atau gangguan makan, itu dapat mempengaruhi fungsional sehari-hari, hubungan interpersonal, dan kualitas hidup secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting untuk memahami dan merawat kesehatan mental dengan cara yang sama seperti merawat kesehatan fisik.

Direktur Kesehatan Jiwa Kementerian Kesehatan RI drg R Vensya Sitohang M Epid mengungkapkan bahwa catatan kasus bunuh diri di tahun kemarin, 2022, menyentuh 826 orang. Angka ini terus meningkat 6,37% dibanding 2018 yakni 772 kasus. Dr Khamelia Malik dari persatuan Dokter Spesialis Kesehatan Jiwa Indonesia (PDSKJI) mengungkapkan bahwa belakangan ini semakin banyak remaja yang melakukan percobaan bunuh diri dan melukai dirinya sendiri. Bukan tanpa sebab, hal ini dipicu sulitnya menahan impulsivitas atau dorongan kecenderungan impulsif yang tidak bisa dikendalikan. Tidak sedikit dari mereka yang bahkan sudah mempersiapkan kematiannya lantaran tidak ada “warning” dari korban (K, 2023).

Banyak sekali anak remaja yang membutuhkan bantuan psikiater tetapi banyak hal yang mereka khawatirkan. Contohnya seperti masalah biaya dan beberapa syarat BPJS yang mempersulit penggunaannya. Namun, pemerintah menyediakan layanan psikiater pada program BPJS yang dimana jika kita mempunyai BPJS kesehatan kita bisa mendapatkan layanan psikiater secara gratis. Tetapi program BPJS terhadap layanan psikiater masih kurang memadai, beberapa pihak rumah sakit masih mengutamakan pasien umum dibanding pasien yang menggunakan BPJS. Padahal seharusnya mereka berhak bisa mendapatkan perhatian yang sama.



Gambar 1.1 Diagram Kenaikan Kesehatan Mental

Sumber : diolah dari Perhimpunan Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa 2022

Dalam gambar diatas dijelaskan bahwa masalah cemas meningkat dari 2020 ke 2022 dan jika dijumlahkan menjadi 71,7% anak remaja mengalami masalah kecemasan, selanjutnya lebih besar anak remaja yang mengalami masalah depresi. Masalah depresi meningkat dari 2020-2022 dan dijumlahkan menjadi 72,9% . Keduanya sama-sama meningkat setiap tahunnya.

Kesehatan remaja merupakan hal yang sangat penting diperhatikan karena pada masa ini remaja mengalami perubahan fisik, psikologis, dan sosial yang signifikan. Upaya Kesehatan Remaja mencakup perkembangan positif, pencegahan kecelakaan, pencegahan kekerasan, kesehatan reproduksi, pencegahan dan pengendalian penyakit menular dan pencegahan penyakit tidak menular, gizi dan aktifitas fisik; kesehatan Jiwa; dan kesehatan remaja pada situasi krisis. Remaja juga perlu memiliki kesehatan mental dan emosional yang baik, serta kemampuan

untuk mengambil keputusan yang baik dan bertanggung jawab atas tindakan mereka (Indonesia, 2023).

Kesehatan jiwa menurut WHO (World Health Organization) adalah ketika seseorang tersebut merasa sehat dan bahagia, mampu menghadapi tantangan hidup serta dapat menerima orang lain sebagaimana seharusnya serta mempunyai sikap positif terhadap diri sendiri dan orang lain. Kesehatan jiwa adalah kondisi dimana seorang individu dapat berkembang secara fisik, mental, spiritual, dan sosial sehingga individu tersebut menyadari kemampuan sendiri, dapat mengatasi tekanan, dapat bekerja secara produktif, dan mampu memberikan kontribusi untuk komunitasnya.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit juga merupakan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan dilakukan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu serta berkesinambungan.

Kemendes RI menyatakan mutu pelayanan kesehatan merupakan segala hal yang meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Mutu menjadi salah satu elemen penting dalam setiap pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan harus selalu menjaga mutu pelayanan yang diberikan (Agustiari, 2018).

Dari ketigabelas syarat menurut Azwar dalam buku Pengantar Administrasi Kesehatan, ada beberapa penjelasan pelayanan kesehatan masyarakat agar dapat

disebut sebagai suatu pelayanan yang baik, harus memiliki berbagai persyaratan pokok. Syarat pokok pelayanan kesehatan yaitu (Azwar, 1996):

1) Tersedia dan berkesinambungan (available and continuous)

Syarat pokok pertama pelayanan kesehatan adalah harus tersedia di masyarakat (available) serta bersifat berkesinambungan (continuous), artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan Masyarakat tidak sulit untuk ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat pada setiap dibutuhkan.

2) Dapat diterima dan wajar (acceptable and appropriate)

Pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, dan kepercayaan masyarakat, serta bersifat tidak wajar bukanlah suatu pelayanan kesehatan yang baik.

3) Mudah dicapai (accessible)

Pengertian ketercapaian adalah dari sudut lokasi. Pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik. Pelayanan kesehatan dianggap tidak baik apabila terlalu terkonsentrasi di daerah perkotaan saja dan tidak ditemukan di pedesaan.

4) Mudah dijangkau (affordable)

Pengertian keterjangkauan terutama dari sudut biaya. Biaya pelayanan kesehatan harus sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

5) Bermutu (quality)

Mutu menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien, dimana pelayanan yang berkualitas akan memengaruhi kepercayaan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan. Suatu jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu

tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan, dengan memerhatikan kualitas, sudah membantu pasien untuk mendapatkan hasil layanan kesehatan terbaik sekaligus memberikan tanggapan yang tepat dan kepedulian yang layak terhadap setiap kebutuhan manusia yang sedang membutuhkan pelayanan kesehatan. Mengingat akan pentingnya bahwa tingkat pelayanan yang berbeda dapat memengaruhi kesehatan pasien, dengan itu pentingnya untuk melihat kualitas pelayanan rawat inap. (6)

Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien. Kemampuan rumah sakit memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari kepuasan pasien. Pelanggan mengharapkan produk berupa barang dan jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik dan memuaskan (Rizki E, 2017).

BPJS Kesehatan mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014, dan Resmikan langsung oleh Bapak Presiden Kita yaitu Bapak Susilo Bambang Yudhoyono. Sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk mewujudkan Universal Health Coverage (UHC) atau jaminan kesehatan semesta. Program ini memberikan jaminan kesehatan bagi semua penduduk Indonesia, termasuk Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang iurannya ditanggung oleh pemerintah, serta peserta non-PBI yang membayar iuran sendiri (Dr. Chazali Husni Situmorang, 2016).

Program BPJS yang menyediakan layanan psiaakter terdapat di salah satu rumah sakit pemerintah di Tangerang Selatan yaitu Rumah Sakit Umum Tangerang Selatan, rumah sakit tersebut merupakan salah satu rumah sakit pemerintah yang besar yang terdapat di daerah Tangerang Selatan. Rumah Sakit tersebut memiliki letak yang strategis dan memiliki pelayanan yang cukup baik. Tetapi, alasan saya mengambil rumah sakit tersebut sebagai tempat penelitian karna masih kurangnya

pelayanan BPJS dirumah sakit tersebut. Dari pengalaman saya pribadi dan berdasarkan penelitian yang saya lakukan, masih terdapatnya pelayanan yang kurang. Salah satu faktornya yakni dari banyaknya pasien yang membuat antriannya meluap, beberapa fasilitas juga sudah mulai rusak, seperti lift ada yang sudah tidak berfungsi, atap yang sudah mulai rapuh dan kotor. lalu untuk mengetahui lebih jauh pelayanan dirumah sakit tersebut saya tertarik membuat penelitian ini agar bisa menjadi evaluasi kedepannya.

Pelayanan psikiater yang menggunakan program bpjs yang terdapat pada rumah sakit umum kota Tangerang Selatan kurang maksimal karena pihak rumah sakit yang masih lebih mengutamakan pasien umum dibanding pasien BPJS, yang seharusnya mereka mendapatkan pelayanan yang sama dan tidak dibedakan.

Meski mendapat apresiasi, program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan yang bergulir sejak awal 2014 ternyata menjadi layanan paling banyak dikeluhkan. Salah satu indikasinya adalah maraknya laporan yang masuk ke Komisi Pelayanan Publik (KPP). Bahkan, BPJS menduduki peringkat teratas dalam daftar instansi paling dikeluhkan. Mayoritas keluhan itu terkait dengan ruwetnya pendaftaran. Hal tersebut terungkap dari laporan hasil evaluasi kinerja KPP selama semester I 2014 yang dipaparkan kemarin. Terhitung Januari hingga Juni, 530 keluhan publik masuk ke meja KPP. Di antara jumlah itu, 153 laporan atau 28 persen terkait dengan keluhan kepada BPJS. Keluhan yang banyak dikeluhkan adalah tentang pendaftaran yang terbilang sulit dan sangat lama dikarenakan BPJS adalah salah satu solusi bagi kesejahteraan masyarakat namun hal tersebut menjadikan antrian yang panjang dan lama pada prosesnya. Keluhan yang paling banyak dikeluhkan lagi adalah tentang teknis pelayanan pada fasilitas kesehatan yang melayani pasien tersebut. Masih banyak pasien yang merasa belum terlayani sepenuhnya oleh pelayanan fasilitas kesehatan menggunakan BPJS dan masih tidak sedikit rumah sakit yang tidak menjalin kerjasama dengan baik sehingga tidak tersampaikan tujuan dari BPJS tersebut (Swarsa, Optimalisasi Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), 2015).

BPJS Kesehatan terus meningkatkan kualitasnya tiap tahun, terbukti di tahun 2016 BPJS menyediakan layanan digitalisasi yaitu Mobile JKN yang dimana

layanan tersebut mempermudah kita untuk mengakses layanan BPJS Kesehatan. Layanan informasi tanpa tatap muka yang diakses oleh peserta maupun Masyarakat umum hanya melalui gadget masing-masing. Aplikasi tersebut diciptakan oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah Masyarakat mendapatkan pelayanan Kesehatan kapanpun dan dimanapun hanya dengan menggunakan internet. Didalam aplikasi tersebut juga bisa digunakan untuk melakukan pendaftaran, pembayaran iuran, mencari informasi mengenai Kesehatan, perubahan data, dan lain sebagainya.

Dari berita yang kini beredar dimasyarakat, semakin banyak kekhawatiran oleh Masyarakat karena maraknya kasus gangguan Kesehatan mental yang dirasakan oleh remaja dengan menutup dirinya dan memendam emosional yang ia rasakan. Sehingga orang tua dan orang terdekatnya tidak mengetahui apa yang ia rasakan, sebab itu pentingnya konsultasi ke psikiater untuk membantu mendapatkan perawatan yang tepat. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk mengkaji optimalisasi pelayanan BPJS Kesehatan dalam upaya meningkatkan pelayanan psikiater untuk anak remaja di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, untuk mengetahui keluhan dan kurangnya sehingga bisa menjadi suatu perbaikan dikedepannya penulis membahas mengenai Optimalisasi Pelayanan BPJS Kesehatan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Psikiater Untuk Anak Remaja Di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2023. Untuk itu berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan yaitu Bagaimana Optimalisasikan Pelayanan BPJS Kesehatan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Psikiater Untuk Anak Remaja Di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah, menjawab perumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, yakni untuk mengetahui Bagaimana Optimalisasikan Pelayanan BPJS Kesehatan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Psikiater Untuk Anak Remaja di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan literatur dan membantu dalam pengembangan keilmuan serta memberikan sumbangan pemikiran dalam bidang sosial khususnya tentang Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a) Bagi pemerintah, penelitian ini di harapkan dapat dijadikan sebagai bahan rekomendasi dan bahan revisi dalam meningkatkan Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan.

b) Bagi masyarakat, memberikan informasi dan wawasan pengetahuan tentang Mengptimalisasikan Pelayanan BPJS Kesehatan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Psikiater Untuk Anak Remaja Di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2023.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam hal ini, untuk dapat mempermudah dalam melihat serta mengetahui pembahasan penelitian yang terdapat dalam proposal secara keseluruhan, maka perlu adanya suatu kerangka atau pedoman dalam penulisan penelitian proposal. Sistematika penulisan dalam proposal ini disusun terdiri dari 5 (lima) bab, sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan. Merupakan latar belakang pemilihan topik penelitian mengenai Optimalisasi Pelayanan BPJS Kesehatan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Psikiater Untuk Anak Remaja Di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2023.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat mengenai penelitian terdahulu yang sudah dilakukan oleh orang lain dan apa yang dilakukan peneliti agar dapat membedakan AB dengan penelitian yang sudah ada. Bab ini juga membahas mengenai Optimalisasi Pelayanan BPJS Kesehatan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Psikiater Untuk Anak Remaja Di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan dan menurut para ahli di pembahasan di bab ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan mengenai pendekatan penelitian kualitatif, jenis penelitian, Teknik pengumpulan data (observasi, wawancara, dan dokumentasi dari buku, catatan, dan transkrip, Teknik pemeriksaan data menggunakan Teknik triangulasi, dan analisis data).

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis melakukan pembahasan dan analisis mendalam terhadap penelitian yang menjadi fokus keberhasilan dalam karya tulis ilmiah tugas akhir serta yang menjadi temuan dari hasil penelitian mengenai Optimalisasi Pelayanan BPJS Kesehatan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Psikiater Untuk Anak Remaja Di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini penulis menguraikan simpulan yang diperoleh dari hasil analisis pembahasan mendalam serta menjabarkan saran dan rekomendasi untuk peningkatan strategi yang nantinya dapat berguna bagi penelitian selanjutnya.