

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan suatu hal yang penting bagi semua manusia untuk melaksanakan kehidupan sehari-hari dengan lancar. Jika kesehatan seseorang terganggu, maka keberlangsungan hidup dan rutinitas akan terganggu pula. Undang-Undang Nomor 36 (2009) menyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan juga menjadi hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana yang dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia.

Meningkatkan taraf kesehatan pada masyarakat yang selaras dengan tujuan Sistem Kesehatan Nasional yaitu menjamin tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya yang diselenggarakan oleh seluruh komponen bangsa Indonesia secara terpadu dan saling mendukung. Pengelolaan kesehatan diselenggarakan melalui pengelolaan administrasi kesehatan, informasi kesehatan, sumber daya kesehatan, upaya kesehatan, pembiayaan kesehatan, peran serta dan pemberdayaan masyarakat, ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan, serta pengaturan hukum kesehatan secara terpadu dan saling mendukung. Adapun pelaksanaan Sistem Kesehatan Nasional tersebut harus memperhatikan beberapa hal salah satunya yaitu cakupan pelayanan kesehatan berkualitas, adil, dan merata serta

pemberian pelayanan kesehatan yang berpihak pada rakyat (Peraturan Presiden Nomor 72, 2012).

Dalam mewujudkan derajat kesehatan yang baik bagi seluruh masyarakat, dilakukan upaya kesehatan yang meliputi upaya kesehatan perseorangan dan upaya kesehatan masyarakat. Upaya tersebut dilaksanakan dalam bentuk pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh dan berkesinambungan (Undang-Undang Nomor 36, 2009). Kegiatan-kegiatan tersebut dijalankan oleh sumber daya di bidang kesehatan yang dalam hal ini adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang dimanfaatkan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan.

Berdasarkan pasal 5 UU Nomor 36 (2009), setiap orang memiliki hak dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan, memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau serta berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya. Pelayanan kesehatan yang baik menjadi kebutuhan penting setiap orang untuk menegakkan kesehatan mereka. Untuk itu pemerintah mengupayakan untuk memenuhi upaya kesehatan masyarakatnya dengan membuat suatu program yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program tersebut merupakan penyelenggaraan dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang dilaksanakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sejak 1 Januari 2014 (Undang-Undang Nomor 40, 2004).

Jaminan Kesehatan Nasional diselenggarakan berdasarkan prinsip asuransi sosial yang bersifat wajib bagi seluruh penduduk dan prinsip ekuitas,

dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Undang-Undang Nomor 40, 2004). Berdasarkan PMK Nomor 28 (2014), penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional mengacu pada prinsip-prinsip Sistem Jaminan Sosial Nasional yaitu dana amanat dan nirlaba, menyeluruh (komprehensif), pelayanan terstruktur, berjenjang dengan portabilitas dan ekuitas serta efisien, transparan dan akuntabel.

Secara bertahap, program JKN terus berkembang pesat hingga kini dan bergerak menuju cakupan semesta. Implementasi program ini selain berdampak pada pelayanan kesehatan, juga perekonomian dan peningkatan angka harapan hidup masyarakat sampai 2,9 tahun (BPJS Kesehatan, 2017). Adanya program JKN diharapkan seluruh masyarakat dapat terjamin kesehatannya termasuk dalam hal biaya maupun kepastian pelayanan kesehatan yang didapatkan. Cakupan manfaat yang luas dan kemudahan akses jaminan pelayanan kesehatan menjadi suatu kesempatan sekaligus keuntungan bagi masyarakat untuk memanfaatkan program ini dengan sebaik-baiknya.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan melaporkan bahwa pada bulan Mei 2022 cakupan peserta mencapai 88,6% dari total populasi di Indonesia yaitu 241,79 juta jiwa pada 30 Juni 2022 dan telah memenuhi target RPJM tahun 2022 yaitu 87%. Dari jumlah tersebut, Direktur Utama BPJS Kesehatan mengatakan bahwa pertumbuhan tersebut harus selaras dengan peningkatan akses layanan kesehatan, baik dari segi kemudahan maupun ketersediaannya. Beliau mengatakan juga bahwa di sisi lain, edukasi

dan sosialisasi masih menjadi tugas besar karena sebagian masyarakat belum paham mengenai konsep JKN (BPJS Kesehatan, 2022a).

Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang menyatakan bahwa jumlah peserta JKN dari salah satu desa di Kecamatan Poncokusumo yakni Desa Belung mencapai 5.414 jiwa atau 83% dari total 6.546 jiwa sudah menjadi peserta JKN. Menurut paparan dari Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Malang yang mengatakan bahwa perlu adanya penambahan fasilitas kesehatan khususnya puskesmas di wilayah Kabupaten Malang. Menurut analisa yang telah dilakukan, jika hanya terdapat satu puskesmas di satu kecamatan dengan jumlah desa lebih dari 15 dinilai masih kurang sehingga pemanfaatan layanan kesehatan kurang maksimal. Disebutkannya juga bahwa terdapat dua kecamatan yang dinilai perlu mendapat tambahan puskesmas, salah satunya yaitu Kecamatan Poncokusumo (Gumilang, 2021).

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa jumlah partisipasi masyarakat terhadap program JKN sejauh ini tidak mendapati masalah. Tetapi dengan jumlah tersebut juga tidak dapat dipastikan bahwa masyarakat sudah paham dan benar-benar memanfaatkan layanan dari BPJS Kesehatan. Persoalan lain terkait kekurangan fasilitas kesehatan juga perlu adanya tindak lanjut agar masyarakat tidak mengalami kendala saat akan memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada terlebih layanan kesehatan BPJS. Mengingat institusi BPJS Kesehatan adalah badan publik pemerintah yang mempunyai kemandirian dalam bertindak, sudah menjadi tanggung jawab BPJS untuk melaksanakan

sosialisasi lebih gencar terkait program JKN dan pemanfaatannya kepada masyarakat.

Menurut Spesialis Pelayanan Publik PATTIRO Rokhmad Munawir, terdapat beberapa kendala yang dihadapi BPJS Kesehatan yaitu: 1) BPJS Kesehatan kurang melakukan sosialisasi Program JKN kepada masyarakat dan mitra kerjanya; 2) Pelayanan yang disediakan BPJS Kesehatan masih jauh dari standar; 3) Sikap petugas BPJS Kesehatan masih pasif dan penggunaan teknologi informasi yang belum maksimal; dan 4) Fasilitas kesehatan yang disediakan BPJS belum memadai (Retnaningsih, 2018). Hal tersebut menjadi pemicu bagi BPJS untuk melakukan upaya-upaya pembenahan salah satunya yaitu penguatan fasilitas kesehatan primer sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan peserta BPJS kesehatan. Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama menjadi gerbang utama dalam mengakses pelayanan kesehatan, mengingat efek dari implementasi JKN ke depan, akan mengakibatkan naiknya permintaan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan karena kepastian jaminan sudah didapatkan (Thabrany, 2014).

Puskesmas merupakan unit teknis pelayanan dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab untuk melaksanakan pembangunan kesehatan di wilayah kecamatan sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat, pusat pemberdayaan masyarakat dan pusat pelayanan tingkat pertama (Muninjaya, 2004). Puskesmas berperan penting dalam penguatan pelayanan promotif dan preventif guna mengoptimalkan pelayanan bagi peserta JKN dan memberikan dampak pada peningkatan derajat kesehatan (BPJS Kesehatan, 2022).

Faktor yang mempengaruhi pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan yaitu pengetahuan, persepsi, sikap dan dukungan keluarga. Pengetahuan yang kurang baik mengenai BPJS Kesehatan menyebabkan rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan di klinik (Lya Novya, Multi Juto, 2016). Persepsi masyarakat yang kurang baik terhadap program JKN yang dapat disebabkan karena pengetahuan dan sosialisasi tentang program JKN masih rendah sehingga pelaksanaannya belum dipahami dengan baik (Debra S. S. Rumengan, J. M. L. Umboh, 2015). Pada hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Laurentina dkk (2020) terdapat hubungan antara pengetahuan dengan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah Tahun 2020. Sebagian besar responden yang mempunyai pengetahuan kurang dan cukup dikarenakan rendahnya pendidikan serta kurangnya mendapatkan informasi mengenai BPJS Kesehatan. Rendahnya pemanfaatan layanan kesehatan BPJS dikarenakan malasnya untuk mengantri, proses yang panjang harus meminta rujukan ke puskesmas, obat untuk pasien BPJS yang kurang lengkap, dan tidak pernah sakit parah yang mengharuskan berobat ke layanan BPJS.

Pengetahuan erat hubungannya dengan pendidikan, diharapkan dengan pendidikan yang tinggi maka akan memiliki pengetahuan yang luas. Tetapi bukan berarti jika seseorang mempunyai pendidikan yang rendah maka mutlak memiliki pengetahuan yang rendah pula. BPJS Kesehatan memaksimalkan sosialisasi guna meningkatkan pemahaman pada masyarakat tentang program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Hingga sekarang masih terdapat keluhan dan komplain yang ditujukan kepada BPJS Kesehatan, yang

menurut penelusuran dikarenakan kurangnya pemahaman dari masyarakat yang berarti kurangnya sosialisasi. Oleh karena itu sosialisasi perlu digencarkan agar masyarakat semakin memahami terkait program JKN dan pemanfaatannya.

Berdasarkan survei pendahuluan yang telah peneliti lakukan kepada 20 peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Poncokusumo pada tanggal 9 Oktober 2022, diperoleh hasil yaitu sebanyak 1 responden (5%) yang mempunyai pengetahuan baik terkait pemanfaatan program JKN, sebanyak 3 responden (15%) mempunyai pengetahuan cukup baik dan 16 responden (80%) mempunyai pengetahuan kurang baik terkait pemanfaatan program JKN. Kemudian terdapat sebanyak 6 responden (30%) yang telah menggunakan kepesertaan JKN-nya untuk berobat di layanan kesehatan BPJS Kesehatan dan 14 responden (70%) lainnya yang tidak pernah menggunakan kepesertaan JKN-nya. Terkait pemanfaatan layanan kesehatan BPJS di Puskesmas Poncokusumo terdapat 3 responden (15%) yang pernah berkunjung menggunakan kepesertaan JKN-nya dan 17 responden (85%) belum pernah. Alasan beberapa responden yang tidak berkunjung ke fasilitas kesehatan sesuai yang tertera pada kartu JKN adalah malasnya mengantri dan sudah mempunyai langganan dokter praktik pribadi yang dirasa lebih cocok.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Tingkat Pengetahuan Peserta JKN dengan Pemanfaatan Layanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Poncokusumo”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Hubungan Tingkat Pengetahuan Peserta JKN dengan Pemanfaatan Layanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Poncokusumo?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan tingkat pengetahuan peserta JKN dengan pemanfaatan layanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Poncokusumo.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus dalam penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui tingkat pengetahuan peserta JKN tentang pemanfaatan program JKN di wilayah kerja Puskesmas Poncokusumo
2. Untuk mengetahui gambaran pemanfaatan layanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Poncokusumo

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun praktis yaitu:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menjadi landasan maupun memperkuat penelitian tentang hubungan tingkat pengetahuan peserta JKN dengan pemanfaatan layanan kesehatan. Selain



itu juga menjadi nilai tambah khasanah pengetahuan ilmiah dalam bidang asuransi kesehatan khususnya pada program JKN di Indonesia.

## **1.4.2 Manfaat Praktis**

### **1.4.2.1 Manfaat Untuk BPJS Kesehatan**

Penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi BPJS Kesehatan untuk meningkatkan sosialisasi kepada peserta JKN dan masyarakat lebih luas guna menambah pengetahuan tentang program JKN dan pemanfaatannya di layanan kesehatan.

### **1.4.2.2 Manfaat Untuk Puskesmas Poncokusumo**

Adapun penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Puskesmas Poncokusumo untuk terus meningkatkan kinerjanya terkhusus pada peserta JKN dan pelayanan kesehatan BPJS.

### **1.4.2.3 Manfaat Untuk Poltekkes Kemenkes Malang**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah sarana pengetahuan dan memberikan kontribusi dalam pengembangan teori dalam pembelajaran di Poltekkes Kemenkes Malang.

