

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pelayanan Kesehatan

Pelayanan Kesehatan ialah usaha yang melangsungkan individu atau berbarengan dalam komposisi untuk menghindari dan mengembangkan kesehatan, menjaga serta mengobati penyakit dan juga mengobati kesehatan setiap masyarakat (Menurut Depkes RI : 2009). Pelayanan kesehatan adalah sebuah bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) memiliki sasaran yaitu publik dan masyarakat (Prof. Dr. Soekidjo Notoatmodjo : 2007). Pelayanan kesehatan juga memiliki tujuan, yang meliputi :

- a) Promotif, atau memelihara dan meningkatkan kesehatan hal ini sangat dibutuhkan seperti pada peningkatan gizi.
- b) Preventif, atau pencegahan terhadap orang yang mempunyai resiko terhadap penyakit yang terdiri dari:
 - c) Preventif primer: Adalah tersusun dari program pendidikan seperti imunisasi, penyediaan nutrisi yang baik.
 - d) Prventif Sekunder: Adalah pengobatan penyakit tahap dini.
 - e) Preventif Tersier: Adalah diagnosa penyakit, pembuatan diagnosa dan pengobatan.
 - f) Kuratif. Adalah penyembuhan suatu penyakit
 - g) Rehabilitasi. Adalah proses memulihkan dan proses mengobati. (A.A Maulana : 2013).

2.1.2 Puskesmas

Puskesmas adalah salah satu instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan masyarakat tingkat kecamatan. Puskesmas merupakan instansi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Puskesmas salah satu dari sarana kesehatan tempat untuk mewujudkan kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Di Indonesia, jumlah puskesmas sebanyak 9.993 unit pada tahun 2018. Dari jumlah tersebut, ada sebanyak 3.623 unit atau 36% telah memiliki layanan rawat inap. (Profil Kesehatan Kementerian Kesehatan, 2019).

Upaya kesehatan adalah setiap bentuk kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan program kesehatan dan tempat yang telah digunakan untuk menyelenggarakannya disebut sarana kesehatan. Sarana kesehatan berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau upaya kesehatan rujukan dan/atau upaya kesehatan penunjang. Selain itu sarana kesehatan dapat juga dipergunakan untuk kepentingan pendidikan dan pelatihan serta penelitian, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi bidang kesehatan.

Puskesmas dalam sistem JKN/ BPJS memiliki peran yang besar kepada peserta BPJS kesehatan. Apabila pelayanan puskesmas yang diberikan baik maka akan semakin banyak peserta BPJS yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, namun dapat terjadi sebaliknya jika pelayanan dirasakan kurang memadai (Hasbi, 2012). Permasalahan klasik yang sering timbul di Puskesmas adalah berupa ketersediaan tenaga kesehatan yang kurang serta kelengkapan obat yang belum memadai, ditambahkan pula dengan sikap dan perilaku petugas kesehatan terhadap pasien. Terkadang hubungan antara petugas kesehatan dengan pasien belum tercipta secara baik menimbulkan rendahnya tingkat kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Hal tersebut banyak mempengaruhi minat masyarakat khususnya peserta BPJS kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas (Alamsyah, 2011). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 puskesmas adalah fasilitas pelayanan yang menyelenggarakan upaya kesehatan

masyarakat perseorangan tingkat pertama, dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif.

Tugas dan fungsi puskesmas Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 yaitu melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Untuk menjalankan tugas sebagaimana yang dimaksud, puskesmas memiliki fungsi :

- a. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan, bermutu, dan holistik yang mengintegrasikan faktor biologis, psikologi, sosial, dan budaya dengan membina hubungan dokter - pasien yang erat dan setara.
- b. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif.
- c. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang berpusat pada individu, berfokus pada keluarga, dan berorientasi pada kelompok dan masyarakat.
- d. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan kesehatan, keamanan, keselamatan pasien, petugas, pengunjung, dan lingkungan kerja.
- e. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan prinsip koordinatif dan kerja sama inter dan antar profesi.
- f. Melaksanakan penyelenggaraan rekam medis.
- g. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap mutu dan akses Pelayanan Kesehatan.
- h. Melaksanakan perencanaan kebutuhan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas.
- i. Melaksanakan penapisan rujukan sesuai dengan indikasi medis dan Sistem Rujukan.
- j. Melakukan koordinasi dan kolaborasi dengan Fasilitas Pelayanan Kesehatan di wilayah kerjanya, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1.3 Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib (mandatory) berdasarkan Undang-Undang

Nomor 40 Tahun 2004 tentang SJSN dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah.

Program Jaminan Kesehatan Nasional adalah program Pemerintah yang memiliki tujuan untuk memberikan jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi semua rakyat Indonesia agar masyarakat dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera. Program ini juga memiliki manfaat yaitu dalam bentuk pelayanan kesehatan perseorangan yang komprehensif yang mencakup pelayanan meningkatkan pelayanan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), pengobatan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif). (naskah akademik SJSN).

Pengetahuan masyarakat tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sangat minim terutama di daerah-daerah maka perlu diselesaikan secara bertahap untuk mengatasi masalah ini, kebijakan kesehatan pemerintah harus hati-hati, cermat dan teliti sehingga investasi yang dilakukan selama ini tidak sia-sia. Ketersediaan layanan kesehatan lebih banyak di kota-kota besar dan untuk di daerah-daerah masih kekurangan tenaga kesehatan serta sarana prasarana sehingga pelayanan kesehatannya masih terbelang sangat minim.

2.1.4 Jenis Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 75 Tahun 2014 Pusat Kesehatan Masyarakat disebut dengan Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas juga memiliki beberapa jenis pelayanan kesehatan. Pelayanan tersebut digunakan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang cukup bagi masyarakat disekitar. Ada beberapa jenis pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas :

- a. Pelayanan promosi kesehatan

- b. Pelayanan kesehatan lingkungan
- c. Pelayanan kesehatan ibu, anak dan keluarga berencana
- d. Pelayanan gizi
- e. Pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit
- f. Pelayanan rawat inap
- g. Pelayanan rawat jalan

2.1.5 Karakteristik Peserta JKN yang Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

a. Umur

Pada teori *Health Service Use* yang juga menyebutkan bahwa usia adalah salah satu faktor predisposisi atau internal yang mempengaruhi perilaku seseorang tersebut untuk melakukan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Semakin tua seseorang maka daya tahan tubuh seseorang akan semakin menurun dan pada usia lansia derajat penyakit yang dialami akan semakin berat maka kecenderungan pada usia lansia akan semakin banyak membutuhkan pelayanan kesehatan demi kesembuhan penyakit tersebut. Hasil di atas juga sejalan dengan penelitian lainnya yang menyatakan adanya pengaruh usia untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Usia lansia akan sering mendatangi pelayanan kesehatan meskipun ada beberapa kelompok bukan kategori usia lansia juga sering memanfaatkan pelayanan kesehatan.

b. Pekerjaan

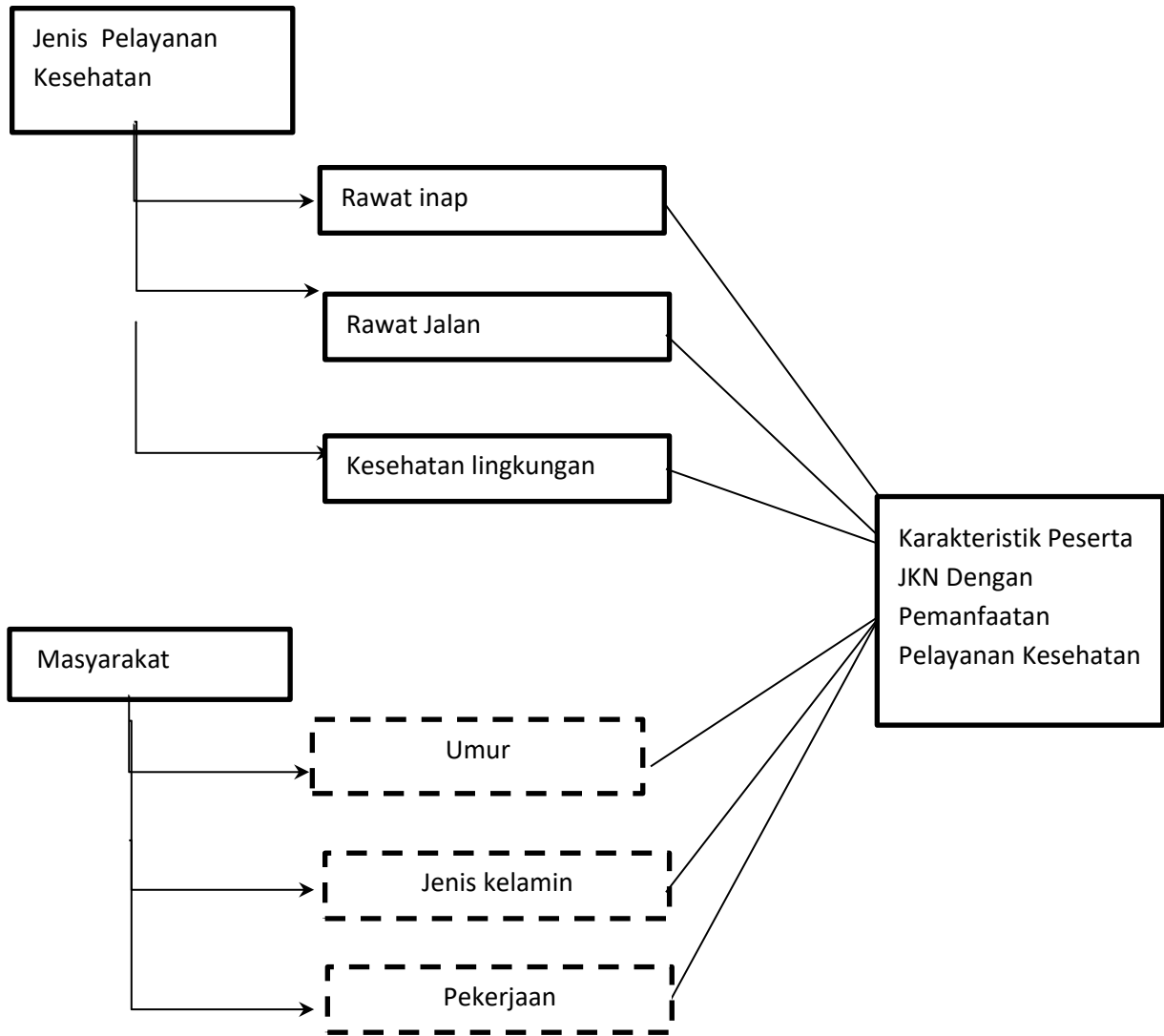
Pekerjaan seseorang sangat berpengaruh terhadap proses mengakses informasi yang dibutuhkan terhadap suatu obyek.

c. Jenis kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan karena dilihat dari segi tingkat kerentanan manusia yang bersumber dari jenis kelamin tersebut

menjadikan tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan juga berbeda pada masing-masing jenis kelamin.

2.2 Kerangka Konsep



----- : Variabel yang diteliti

———— : Variabel tidak diteliti

Gambar 2.1 Kerangka Konsep