

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

WHO menyatakan bahwa pelayanan kesehatan primer merupakan segala bentuk pendekatan pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan dan harus terpenuhi baik individu, keluarga, maupun komunitas.⁽¹⁾ Pendekatan pelayanan kesehatan primer dinyatakan sebagai pendekatan yang tepat dalam mencapai kesehatan yang universal sehingga pelayanan kesehatan primer merupakan ujung tombak dari pembangunan kesehatan. Pada era JKN di Indonesia, Puskesmas dinobatkan sebagai *gate keeper* dan tulang punggung pelayanan kesehatan primer.⁽²⁾

Sejak diberlakukannya JKN tahun 2014, Puskesmas telah bekerjasama dengan BPJS kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. BPJS kesehatan menargetkan seluruh jumlah penduduk Indonesia menjadi peserta JKN untuk mewujudkan *Universal Health Coverage* (UHC). Tahun 2020 tercatat sebanyak 82% dari penduduk Indonesia telah menjadi peserta JKN. Tahun 2021 jumlah peserta JKN mengalami peningkatan menjadi 87% dari penduduk Indonesia yang mana sebesar 79,8% dari peserta JKN tersebut telah memanfaatkan rawat jalan di FKTP.⁽³⁾ Total kunjungan pasien JKN ke FKTP di Indonesia tahun 2019 yaitu sebanyak 180,4 juta kunjungan sedangkan tahun 2020 mengalami penurunan kunjungan menjadi 146,1 juta dan tahun 2021 kembali meningkat hingga mencapai 152,1 juta kunjungan.

Peningkatan jumlah peserta JKN di Indonesia dan bertambahnya jumlah Puskesmas di Indonesia tidak sejalan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Puskesmas. Hal ini terlihat dari jumlah pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Puskesmas yang terus mengalami penurunan. Tahun 2018 yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Puskesmas yaitu sebesar 33,75%, tahun 2019 menurun menjadi 32,05%, dan tahun 2021 kembali mengalami penurunan menjadi 17,87%.⁽⁴⁾⁽⁵⁾ Dilihat dari peta sebarannya menurut provinsi, pemanfaatan layanan rawat jalan oleh peserta JKN cukup rendah pada daerah Indonesia bagian barat, salah satunya Sumatera Barat.⁽⁵⁾

Data dari Provinsi Sumatera Barat menggambarkan jumlah penduduk yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan di beberapa fasilitas kesehatan. Jumlah yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Puskesmas yaitu sebesar 20,25%, di klinik atau praktik dokter bersama sebesar 25,59%, di praktik dokter/bidan sebesar 40,74%, di rumah sakit pemerintah sebesar 6,97%, RS swasta sebesar 5,06%, UKBM 4,17%, praktik pengobatan tradisional sebesar 3,93%, dan tempat lainnya (praktik dukun bersalin, posko pengobatan) sebesar 0,62%. Hal ini menunjukkan bahwa penduduk Sumatera Barat mayoritas lebih memilih memanfaatkan pelayanan rawat jalan melalui praktik dokter/bidan dan klinik sedangkan Puskesmas menjadi pilihan ketiga untuk masyarakat berobat jalan.⁽⁶⁾

Rendahannya pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas menggambarkan masih kurangnya keinginan masyarakat untuk berobat jalan di Puskesmas. Faktor yang menyebabkan rendahnya pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Puskesmas berdasarkan teori Andersen (1974) dipengaruhi oleh 3 faktor karakteristik yaitu predisposisi (umur, pendidikan, pekerjaan, kepercayaan),

kemampuan (ketersediaan sarana, aksesibilitas), dan kebutuhan (persepsi sakit, penilaian kesehatan dari klinik). Faktor lain yang berhubungan dengan utilisasi pelayanan kesehatan menurut teori Dever (1984) yaitu faktor provider (pelayanan/sikap tenaga kesehatan).⁽⁷⁾

Usia mempengaruhi seseorang dalam memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Puskesmas. Penelitian Lotfi et.al, (2017) menyatakan bahwa penduduk yang berusia < 5 tahun atau > 65 tahun cenderung lebih sering menggunakan layanan rawat jalan.⁽⁸⁾ Usia yang relatif lebih tua sangat rentan dengan berbagai penyakit terutama penyakit kronis dan kesakitan akibat faktor usia sehingga tingkat pemanfaatan pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas lebih tinggi dibandingkan usia muda.⁽¹⁾ Hal ini juga diperkuat oleh data Susenas yang menggambarkan adanya pola kunjungan layanan rawat jalan berdasarkan usia yang cenderung tinggi pada usia anak balita dan usia lansia dikarenakan pola keluhan kesehatan dan angka kesakitan tinggi pada kelompok usia tersebut.⁽⁵⁾

Tingkat pendidikan berkaitan dengan perilaku seseorang untuk memanfaatkan atau tidaknya pelayanan rawat jalan. Penelitian oleh Jimmy Tampi (2015) bahwa pendidikan berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan (*p value* 0.002).⁽⁹⁾ Pendidikan dapat mempengaruhi kesadaran individu akan pentingnya kesehatan sehingga mendorong kebutuhan akan pelayanan kesehatan dan pemilihan pelayanan kesehatan.⁽¹⁰⁾ Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka secara relatif utilisasi terhadap pelayanan kesehatan semakin tinggi. Masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan yang rendah cenderung memiliki kesadaran yang rendah dalam menggunakan pelayanan kesehatan.

Pekerjaan merupakan salah satu struktur sosial masyarakat yang ikut berperan dalam mendorong seseorang untuk memanfaatkan pelayanan rawat jalan Puskesmas. Penelitian Ardiansyah (2018) menyatakan adanya hubungan antara status pekerjaan dengan pemanfaatan Puskesmas. Pekerjaan seseorang dapat mempengaruhi pola konsumsinya, dengan adanya kondisi pekerjaan yang beragam, tentunya dapat mempengaruhi kebutuhan dan keinginan yang luas dan bervariasi.⁽¹⁾ Seseorang yang tidak bekerja cenderung lebih memanfaatkan pelayanan rawat jalan dibandingkan seseorang yang bekerja. Hal ini dikarenakan yang tidak bekerja mempunyai waktu luang yang lebih banyak sehingga dapat dimanfaatkan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan mempengaruhi seseorang untuk memanfaatkan atau tidaknya pelayanan rawat jalan di Puskesmas. Penelitian Wahyuni (2013) bahwa adanya hubungan antara keyakinan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan Puskesmas.⁽¹¹⁾ Ketika seseorang tidak yakin dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas dalam penyembuhan penyakit atau tidak terpenuhi kebutuhannya maka mereka akan cenderung untuk mencari fasilitas pelayanan kesehatan lain. Fenomena rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas disebabkan karena rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan tenaga kesehatan berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan penelitian Seri Warzukni, dan Armiatin (2022) bahwa sikap tenaga kesehatan yang baik akan mendorong masyarakat untuk lebih sering memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Puskesmas. Keramah tamahan dan tutur kata yang sopan oleh tenaga kesehatan, kehandalan

kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan segera dapat mempengaruhi persepsi masyarakat tentang pelayanan kesehatan yang diberikan dan tindakan dalam pemanfaatan Puskesmas. Masyarakat yang tidak memanfaatkan pelayanan rawat jalan Puskesmas dikarenakan pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan kurang baik sehingga masyarakat lebih memilih untuk berobat dan mencari pelayanan kesehatan ke praktik dokter dan rumah sakit.⁽¹²⁾

Ketersediaan sarana merupakan unsur masukan yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Puskesmas. Penelitian Wulandari, dkk (2016) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sarana dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($p = 0,025$). Adanya sarana yang lengkap dapat menarik pasien untuk berobat dan memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut. Sarana berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan kesehatan, kenyamanan, kebersihan, kerapian, kelengkapan alat medis dan non medis untuk menangani masalah kesehatan yang dihadapi serta ragam obat yang diberikan kepada pasien.⁽¹³⁾

Aksesibilitas juga menjadi aspek penting yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Puskesmas. Hasil penelitian oleh Seri Warzukni dan Armiatin (2022) bahwa terdapat hubungan antara akses pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan ($p \text{ value } 0,000 < \alpha 0,05$). Semakin mudah akses masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan pelayanan rawat jalannya. Hal ini sejalan dengan pendapat Tarmizi bahwa semakin dekat tempat tinggal masyarakat dari tempat pelayanan kesehatan maka semakin tinggi tingkat kunjungannya begitupun sebaliknya.⁽¹²⁾

Persepsi sakit oleh masyarakat berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Puskesmas. Menurut Notoadmodjo, persepsi sakit oleh masyarakat erat kaitannya dengan perilaku mencari pengobatan. Hasil penelitian Napirah (2016) menunjukkan bahwa persepsi masyarakat tentang kesehatan berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan (p value 0,000).⁽¹⁴⁾ Pandangan atau persepsi terhadap sehat-sakit tersebut akan mempengaruhi individu untuk menggunakan atau tidak fasilitas pelayanan kesehatan. Masyarakat yang memiliki persepsi positif cenderung akan selalu memanfaatkan pelayanan kesehatan untuk mencari pengobatan.

Tingkat kunjungan rawat jalan (*visit rate*) Puskesmas se-Kota Padang masih belum mencapai target. Tahun 2018 capaian *visit rate* Puskesmas Kota Padang adalah 2,1 dan pada tahun 2019 mengalami peningkatan menjadi 2,5.⁽¹⁵⁾⁽¹⁶⁾ Peningkatan ini masih terbilang rendah karena belum mencapai target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 2,8.⁽¹⁶⁾ Capaian *visit rate* Puskesmas di Kota Padang pada tahun 2020 kembali mengalami penurunan yang drastis menjadi 1,7.⁽¹⁷⁾ Tahun 2021 capaian *visit rate* Kota Padang tetap sama yang mana Puskesmas dengan *visit rate* tertinggi adalah Puskesmas Seberang Padang (3,1) dan yang terendah adalah Puskesmas Pauh (1,0).⁽¹⁸⁾

Puskesmas Pauh merupakan salah satu puskesmas dengan capaian *visit rate* terendah di Kota Padang selama 4 tahun terakhir. Puskesmas Pauh selalu berada di posisi terendah yaitu pada tahun 2018 menduduki posisi pertama terendah bersama tiga puskesmas lainnya yakni sebesar 1,6 dan berada di posisi kedua capaian terendah pada tahun 2020 yakni sebesar 1,0.⁽¹⁵⁾⁽¹⁷⁾ Tahun 2021 *visit rate* Puskesmas Pauh kembali menduduki posisi terendah sebesar 1,0 dengan

jumlah kunjungan 74.723 dan jumlah penduduk 68.273 jiwa.⁽¹⁸⁾ Artinya dalam hal ini terdapat kesenjangan (*gap*) antara capaian dengan target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 1,1.

Penelitian awal yang dilakukan peneliti di wilayah kerja Puskesmas Pauh dari 10 orang responden didapatkan 60 % masyarakat BPJS tidak memanfaatkan pelayanan rawat jalan Puskesmas Pauh. Permasalahannya yaitu adanya responden yang menyatakan bahwa pelayanan petugas kesehatan yang kurang ramah, kurang percayanya terhadap pelayanan di Puskesmas sehingga masyarakat lebih memilih berobat atau memanfaatkan pelayanan di klinik atau praktik dokter. Persepsi masyarakat tentang konsep sakit juga mempengaruhi pemanfaatan pelayanan ke Puskesmas bahwa rata-rata masyarakat berkunjung ke Puskesmas hanya saat sakit saja, padahal pada dasarnya Puskesmas berfokus pada pelayanan promotif dan preventif.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti penting meneliti tentang “Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pasien JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Pauh, Padang Tahun 2023”.

1.2 Rumusan Masalah

Visit rate merupakan salah satu indikator untuk mengukur pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Puskesmas. Tingkat *visit rate* Puskesmas di Kota Padang masih rendah dan belum mencapai target. Berdasarkan pernyataan masalah tersebut dapat dirumuskan pertanyaan masalah penelitian yaitu “Apa saja Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pasien JKN di Puskesmas Pauh, Kota Padang Tahun 2023?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi “Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pasien JKN Di Puskesmas Pauh, Kota Padang Tahun 2023”

1.3.2 Tujuan Khusus

Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk:

1. Diketuainya distribusi frekuensi pemanfaatan pelayanan rawat jalan pasien JKN di Puskesmas Pauh
2. Diketuainya distribusi frekuensi usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, kepercayaan, ketersediaan sarana, aksesibilitas, persepsi sakit, dan pelayanan tenaga kesehatan
3. Diketuainya hubungan antara usia dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan pasien JKN di Puskesmas Pauh
4. Diketuainya hubungan antara pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan pasien JKN di Puskesmas Pauh
5. Diketuainya hubungan antara pekerjaan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan pasien JKN di Puskesmas Pauh
6. Diketuainya hubungan antara kepercayaan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan pasien JKN di Puskesmas Pauh
7. Diketuainya hubungan antara ketersediaan sarana dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan pasien JKN di Puskesmas Pauh

8. Diketuahuinya hubungan antara aksesibilitas dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan pasien JKN di Puskesmas Pauh
9. Diketuahuinya hubungan antara persepsi sakit dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan pasien JKN di Puskesmas Pauh
10. Diketuahuinya hubungan antara pelayanan tenaga kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan pasien JKN di Puskesmas Pauh
11. Diketuahuinya faktor yang paling dominan berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan pasien JKN di Puskesmas Pauh

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan, wawasan dan mendapatkan pengalaman serta meningkatkan kemampuan peneliti dalam pengimplementasian teori yang didapat di perkuliahan dengan di lapangan khususnya mengenai pemanfaatan pelayanan rawat jalan pasien JKN di Puskesmas Pauh.

2. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Sebagai bahan acuan bagi Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas untuk penulisan dan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan pasien JKN

3. Bagi Puskesmas/Fasilitas Pelayanan Kesehatan Lain

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi setiap puskesmas ataupun fasilitas pelayanan kesehatan lainnya untuk dijadikan bahan pertimbangan dan bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan sehingga tercapainya *visit rate* serta puskesmas dapat menjadi garda pertama dan

terdepan dalam menciptakan masyarakat yang sehat. Selain itu hasil penelitian ini juga dapat dijadikan acuan bagi pemerintah dalam pengambilan keputusan yang berkenaan dengan peningkatan pemanfaatan pelayanan rawat jalan pasien JKN.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (usia, pendidikan, pekerjaan, kepercayaan, pelayanan petugas kesehatan, ketersediaan sarana, aksesibilitas, dan persepsi sakit) terhadap variabel dependen (pemanfaatan pelayanan rawat jalan pasien JKN di Puskesmas Pauh, Kota Padang yang akan dilaksanakan pada bulan Februari - Juli 2023. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian *study cross sectional*.

