

## BAB 1: PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, khususnya dalam era JKN berperan sebagai garda terdepan bagi masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar, dengan tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Program JKN yang dikelola oleh BPJS Kesehatan, diharapkan mampu memungkinkan seluruh masyarakat dapat memperoleh dan menggunakan layanan kesehatan tanpa menghadapi hambatan finansial, sehingga tercapainya *Universal Health Coverage* (UHC). Program JKN ini bertujuan untuk memberikan layanan perawatan dan jaminan perlindungan kesehatan bagi seluruh peserta beserta anggota keluarganya.<sup>(1,2)</sup>

Pelayanan kesehatan yang paling banyak dimanfaatkan oleh peserta JKN di Indonesia adalah layanan rawat jalan di FKTP. Pada tahun 2021, tercatat sebesar 79,8% peserta JKN yang telah memanfaatkan rawat jalan di FKTP. Namun, angka tersebut mengalami penurunan menjadi 78,54% pada tahun 2022, dan kembali turun menjadi 76% pada tahun 2023. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan rawat jalan di FKTP oleh peserta JKN mengalami penurunan dari tahun ke tahun.<sup>(3,4,5)</sup>

Data Profil Statistik Kesehatan Indonesia tahun 2023 menunjukkan bahwa masyarakat lebih banyak memanfaatkan pelayanan rawat jalan di praktik dokter/bidan serta klinik/praktik dokter bersama, yaitu sebesar 54,37%, sementara pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas hanya sebesar 28,33%.<sup>(6)</sup> Hal serupa juga terlihat di Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2022, di mana 44,87% masyarakat memilih praktik dokter/bidan dan klinik/praktik dokter bersama,

sementara 44,14% masyarakat yang memilih memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Puskesmas.<sup>(7)</sup> Namun, pada tahun 2023, terjadi penurunan kunjungan rawat jalan di Puskesmas menjadi 30,50%, sedangkan kunjungan ke praktik dokter/bidan dan klinik/praktik dokter bersama justru meningkat menjadi 51,41%.<sup>(8)</sup> Kondisi ini mengindikasikan adanya faktor-faktor tertentu yang memengaruhi minat masyarakat dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan, khususnya terhadap layanan di Puskesmas.

Rendahnya pemanfaatan Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama menurut teori Anderson (1974) dipengaruhi oleh 3 faktor, yaitu karakteristik predisposisi (usia, tingkat pendidikan, dan kepercayaan kesehatan), karakteristik kemampuan (ketersediaan fasilitas kesehatan dan aksesibilitas), serta karakteristik kebutuhan (persepsi sakit). Faktor lain yang berhubungan dengan pemanfaatan puskesmas menurut teori Lawrence Green (1980) yaitu faktor penguat (perilaku petugas kesehatan).<sup>(9)</sup>

Usia menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi tingkat pemanfaatan layanan kesehatan. Penelitian Adhe dan Mardiaty (2023) menyatakan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan di era JKN lebih banyak dimanfaatkan pada kelompok usia  $\geq 46$  tahun dibandingkan dengan kelompok usia  $< 46$  tahun. Kelompok usia lansia memiliki peluang 1,132 kali lebih besar dalam memanfaatkan puskesmas untuk memperoleh layanan rawat jalan.<sup>(10)</sup> Seiring bertambahnya usia, kesehatan seseorang cenderung mengalami penurunan, sehingga pada usia dewasa lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan karena rentan terhadap penyakit.<sup>(11)</sup>

Tingkat pendidikan dapat memengaruhi keputusan seseorang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Penelitian Salsabila et.al, (2024) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan

kesehatan pada peserta JKN dengan nilai *p-value* 0,000.<sup>(11)</sup> Semakin tinggi tingkat pendidikan, semakin baik pula pengetahuan masyarakat, sehingga dapat mendorong pola pikir yang lebih terbuka untuk menggunakan layanan kesehatan yang tersedia.<sup>(12)</sup>

Kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan dapat memengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan atau tidak menggunakan layanan rawat jalan di Puskesmas. Penelitian Gunawan (2023) menyatakan bahwa kualitas layanan kesehatan memengaruhi tingkat kepercayaan pasien rawat jalan di Puskesmas.<sup>(13)</sup> Semakin baik kualitas layanan, maka kepercayaan pasien pun akan meningkat. Penelitian Irhamni et al. (2023) juga menunjukkan bahwa citra atau image Puskesmas juga berperan dalam membangun kepercayaan tersebut.<sup>(14)</sup> Citra yang positif, seperti pelayanan yang ramah, fasilitas yang memadai, dan lokasi yang strategis, akan menumbuhkan kesan bahwa layanan tersebut layak dipercaya dan bernilai. Citra yang positif dan pengalaman pelayanan yang baik akan menumbuhkan keyakinan masyarakat sehingga mereka lebih berminat untuk memanfaatkan layanan Puskesmas.

Ketersediaan fasilitas kesehatan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi pemanfaatan layanan kesehatan di Puskesmas. Penelitian Mustafidah dan Indrawati (2021), menyatakan bahwa terdapat hubungan antara ketersediaan fasilitas terhadap pemanfaatan layanan kesehatan oleh peserta BPJS di wilayah kerja Puskesmas dengan nilai *p-value* sebesar 0,040.<sup>(2)</sup> Semakin lengkap fasilitas yang tersedia di Puskesmas, maka semakin tinggi pemanfaatan layanan kesehatan oleh masyarakat. Ketersediaan fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Aksesibilitas merupakan faktor yang memengaruhi kemudahan atau kesulitan dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Kondisi ini dipengaruhi oleh beberapa aspek, seperti jarak, waktu tempuh, dan ketersediaan transportasi. Berdasarkan penelitian Marissa et.al, (2021) menyatakan bahwa adanya hubungan aksesibilitas pelayanan kesehatan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Kemudahan akses terhadap layanan kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan. Layanan ini harus dapat dijangkau oleh semua golongan, termasuk kelompok rentan seperti perempuan, anak-anak, lansia, penyandang disabilitas, serta masyarakat yang tinggal di wilayah pedesaan.<sup>(15,16)</sup>

Persepsi sakit merupakan salah satu faktor yang memengaruhi pemanfaatan Puskesmas. Ketika seseorang belum merasakan sakit yang cukup parah, seringkali menunda atau bahkan tidak mencari pelayanan kesehatan, terutama di Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan primer. Berdasarkan penelitian Bayu et.al, (2024) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi terhadap sakit dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas.<sup>(17)</sup> Hal ini juga tercermin dari tingginya angka mengobati diri sendiri di Indonesia, yang meskipun secara nasional mengalami penurunan dari 84,34% pada tahun 2022 menjadi 79,74% pada 2023, namun di Provinsi Sumatera Barat justru menunjukkan fluktuasi dari tahun 2021 ke 2022 yaitu dari 69,02% ke 74,46%, lalu turun kembali di tahun 2023 menjadi 66,21%. Fluktuasi ini menandakan bahwa persepsi masyarakat terhadap kondisi sakit masih menjadi tantangan dalam mendorong pemanfaatan layanan kesehatan secara optimal, khususnya di wilayah primer seperti Puskesmas.

Perilaku petugas kesehatan dalam melayani pasien turut berperan dalam memengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan. Penelitian Usman et.al, (2021) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara perilaku petugas kesehatan dengan



pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan nilai  $p=0,000$ . Semakin baik sikap dan pelayanan petugas Puskesmas terhadap pasien, semakin tinggi tingkat pemanfaatan layanan kesehatan oleh masyarakat. Sebaliknya, jika perilaku petugas kurang baik, kunjungan masyarakat yang menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas cenderung menurun.<sup>(18)</sup>

Total kunjungan rawat jalan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) se-Kota Padang tahun 2021 tercatat sebanyak 1.575.564 kunjungan. Angka ini meningkat menjadi 2.615.382 kunjungan pada tahun 2022 dan terus bertambah hingga mencapai 3.491.109 kunjungan pada tahun 2023.<sup>(19,20,21)</sup> Namun, di tengah peningkatan total kunjungan tersebut, terdapat beberapa puskesmas yang justru mengalami penurunan dalam jumlah kunjungannya, diantaranya Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto (27.618 kunjungan), Puskesmas Ulak Karang (35.552 kunjungan), Puskesmas Nanggalo (54.370 kunjungan), Puskesmas Ambacang (66.411 kunjungan), Puskesmas Rawang (72.207 kunjungan), Puskesmas Pagambiran (102.456 kunjungan), dan Puskesmas Lubuk Kilangan (104.601 kunjungan).<sup>(21)</sup>

Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto merupakan Puskesmas dengan kunjungan kedua terendah di Kota Padang. Data menunjukkan adanya tren penurunan kunjungan yang cukup signifikan selama empat tahun terakhir. Pada tahun 2020, total kunjungan tercatat sebanyak 51.490. Jumlah ini menurun menjadi 45.479 pada tahun 2021, lalu kembali berkurang menjadi 30.017 pada tahun 2022, dan terus menurun hingga 27.618 pada tahun 2023.<sup>(20,22,21)</sup> Selain mengalami penurunan kunjungan, Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto juga mencatat angka *visite rate* yang terus menurun secara konsisten dari tahun ke tahun. Meskipun pada tahun 2023 *visite ratenya* berada di peringkat keenam terendah, penurunan yang terjadi merupakan tren yang berlangsung dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020, *visite rate*

tercatat sebesar 3,3, kemudian turun menjadi 2,9 pada tahun 2021. Penurunan berlanjut pada tahun 2022 dengan angka 1,7, tahun 2023 menjadi 1,6 dan kembali menurun menjadi 1,4 di tahun 2024. <sup>(20,22,21)</sup> Capaian ini masih jauh di bawah target yang telah ditetapkan, yaitu sebesar 2,8. Kondisi ini menunjukkan bahwa penurunan jumlah kunjungan dan *visite rate* yang terus berlanjut menjadi tantangan bagi Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto dalam meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatannya.

Penelitian awal yang dilakukan peneliti di wilayah kerja Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto, diketahui bahwa dari 10 orang responden didapatkan 60% masyarakat peserta JKN tidak memanfaatkan Puskesmas sebagai fasilitas utama dalam mendapatkan layanan kesehatan. Alasan tidak memanfaatkan pelayanan puskesmas bervariasi, diantaranya yaitu rendahnya kepercayaan terhadap layanan Puskesmas (67%), keterbatasan fasilitas yang dianggap belum mencukupi kebutuhan pasien (67%), serta akses dimana belum tersedianya transportasi umum (83%). Selain itu, 83% responden memiliki persepsi negatif terhadap sakit, cenderung menunda pengobatan medis, dan lebih memilih perawatan mandiri, serta dari aspek perilaku petugas kesehatan, 67% responden berpendapat bahwa keramahan dalam pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas Oleh Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto Tahun 2025”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Pemanfaatan layanan kesehatan di FKTP oleh peserta JKN di Indonesia terus mengalami penurunan, dari 79,8% pada tahun 2021 menjadi 76% pada tahun 2023.

Tren pemanfaatan layanan juga terlihat di Provinsi Sumatera Barat, dimana pada tahun 2023, terjadi peningkatan kunjungan ke praktik dokter/bidan dan klinik menjadi 51,41%, sedangkan kunjungan ke Puskesmas menurun menjadi 30,50%. Meskipun total kunjungan di Puskesmas Kota Padang secara keseluruhan mengalami peningkatan, beberapa Puskesmas masih mencatat angka kunjungan dan *visite rate* yang rendah. Salah satunya adalah Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto. Puskesmas ini pada tahun 2020 mencatat jumlah kunjungan sebesar 51.490 kunjungan. Namun, pada tahun 2023, total kunjungan menurun menjadi 27.618 kunjungan. Puskesmas ini juga menunjukkan penurunan signifikan dalam *visite rate*, yang turun dari 3,3 pada tahun 2020 menjadi 1,4 pada tahun 2024. Angka ini masih jauh di bawah target yaitu 2,8.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa saja faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan puskesmas oleh masyarakat peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto tahun 2025?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

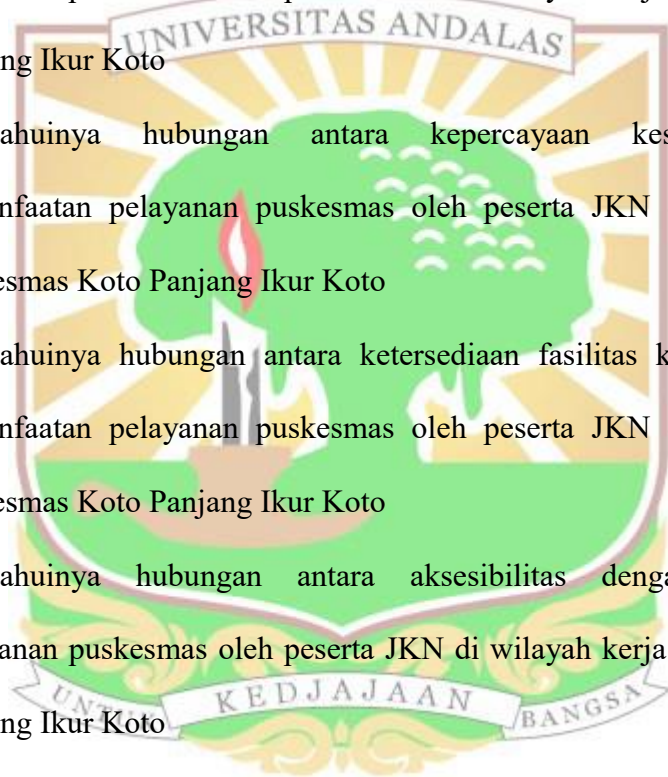
Diketahuinya faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan puskesmas oleh peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto tahun 2025.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diketahuinya distribusi frekuensi pemanfaatan pelayanan puskesmas oleh peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto

2. Diketuainya distribusi frekuensi usia, tingkat pendidikan, kepercayaan kesehatan, ketersediaan fasilitas kesehatan, aksesibilitas, persepsi sakit, dan perilaku petugas kesehatan
3. Diketuainya hubungan antara usia dengan pemanfaatan pelayanan puskesmas oleh peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto
4. Diketuainya hubungan antara tingkat pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan puskesmas oleh peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto
5. Diketuainya hubungan antara kepercayaan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan puskesmas oleh peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto
6. Diketuainya hubungan antara ketersediaan fasilitas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan puskesmas oleh peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto
7. Diketuainya hubungan antara aksesibilitas dengan pemanfaatan pelayanan puskesmas oleh peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto
8. Diketuainya hubungan antara persepsi sakit dengan pemanfaatan pelayanan puskesmas oleh peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto
9. Diketuainya hubungan antara perilaku petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan puskesmas oleh peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto





10. Diketahuinya faktor yang paling dominan berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan puskesmas oleh peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan puskesmas oleh peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Peneliti**

Bagi penulis, penelitian ini menjadi wadah untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan, sekaligus memperluas wawasan dan pengalaman. Selain itu, penelitian ini juga membantu penulis dalam mengembangkan keterampilan pengelolaan data, mulai dari proses pengumpulan, pengolahan, analisis, hingga penyajian data sebagai sumber informasi yang bermanfaat bagi orang lain.

#### **2. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat**

Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat, penelitian ini dapat menjadi referensi yang menyediakan informasi, memberikan masukan, serta berfungsi sebagai media pembelajaran dan bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

#### **3. Bagi Pihak Puskesmas**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Puskesmas, khususnya dalam hal pemanfaatan Puskesmas sebagai ujung tombak dalam pelayanan kesehatan.

### 1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan puskesmas oleh peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto tahun 2025. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional* dan dilaksanakan pada Januari hingga Juni 2025 di wilayah kerja Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto, yang mencakup Kelurahan Koto Panjang Ikur Koto dan Kelurahan Koto Pulai. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi usia, tingkat pendidikan, kepercayaan kesehatan, ketersediaan fasilitas kesehatan, aksesibilitas, persepsi sakit, serta perilaku petugas kesehatan, sedangkan variabel dependen adalah pemanfaatan pelayanan puskesmas. Data sekunder dikumpulkan dari profil kesehatan, profil statistik kesehatan, dan laporan tahunan, sedangkan data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan responden menggunakan kuesioner. Data yang diperoleh dari kuesioner akan dianalisis secara *univariat* dan *bivariat* dengan uji chi-square serta analisis *multivariat* dengan uji regresi logistik.

