

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang lebih dikenal dengan sebutan BPJS merupakan suatu program jaminan sosial yang diselenggarakan oleh badan hukum yang dilaksanakan berdasarkan Undang- Undang No. 24 Tahun 2011. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) berperan untuk memenuhi dan memberi jaminan pada semua anggota keluarga dan semua peserta yang terdaftar mengenai dasar hidup yang baik. Pemerintah Indonesia menyelenggarakan dua jaminan sosial yaitu, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan.¹ BPJS Kesehatan menyelenggarakan program jaminan kesehatan yang menanggung pelayanan kesehatan tingkat pertama dan pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan sedangkan BPJS Ketenagakerjaan hanya diberikan kepada tenaga kerja untuk melaksanakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun dan jaminan kematian.²

Masalah kesehatan masih menjadi permasalahan yang kompleks sehingga membutuhkan perhatian dari pemerintah. Masih banyak tempat terpencil di pedalaman yang belum mendapatkan pelayanan kesehatan sehingga tingkat kesehatan masyarakat masih belum merata.³ Kesadaran masyarakat yang masih kurang tentang pentingnya kesehatan masih rendah padahal kesehatan merupakan kebutuhan mendasar bagi masyarakat. Banyaknya perubahan gaya hidup yang terjadi akibat dari kemajuan zaman, sehingga membuat bertambah banyaknya jenis penyakit yang semakin mudah untuk menyerang masyarakat. Hal ini membuat semakin tinggi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Adanya program jaminan sosial seperti BPJS Kesehatan yang disediakan sebagai bentuk perhatian pemerintah pada sektor kesehatan akan membantu masyarakat dalam meningkatkan kualitas hidupnya dengan memanfaatkan pelayanan kesehatan.⁴

Pelayanan kesehatan yang baik sering kali dibuat menjadi patokan untuk melihat keberhasilan pembangunan suatu negara. Pemerintah menyadari bahwa masyarakat

membutuhkan pelayanan kesehatan, maka pemerintah berupaya untuk menyediakan program- program yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara merata. Apabila masyarakat yang terdaftar sebagai peserta BPJS merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan, maka akan semakin banyak masyarakat yang menggunakan BPJS untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, tetapi bisa juga terjadi sebaliknya apabila pelayanan yang diterima kurang memuaskan.⁵

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, pada tahun 2023 menunjukkan sebanyak 95,2% penduduk Indonesia sudah menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Jumlah cakupan jaminan kesehatan nasional peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) sebanyak 96.753.724 jiwa dan jumlah peserta bukan Penerima Bantuan Iuran (Non- PBI) sebanyak 267.311.566. Beberapa provinsi di Indonesia memiliki cakupan kepesertaan diatas 100%. Provinsi yang cakupan kepesertaan JKN paling tinggi ada di Provinsi Sulawesi Tenggara, Sulawesi Barat dan DKI Jakarta. Provinsi yang cakupan kepesertaan JKN terendah ada di Provinsi Sumatera Utara, Jambi, dan Sulawesi Selatan. Sedangkan provinsi baru seperti Papua Barat Daya, Papua Pegunungan, Papua Tengah, Papua Selatan belum ada data kepesertaannya.⁶

Dari data wilayah kerja BPJS Kantor Cabang Jambi tahun 2023 ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 1. 1 Cakupan Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan di Provinsi Jambi

No	Kabupaten/ Kota	Jumlah Penduduk	Jumlah Peserta JKN	(%)
1	Kota Jambi	622.014	611.175	98,26
2	Sungai Penuh	100.249	100.193	99,94
3	Tanjung Jabung Timur	233.102	176.626	75,77
4	Tanjung Jabung Barat	324.160	269.922	83,27
5	Sarolangun	290.491	267.199	91,98
6	Muaro Jambi	422.051	337.075	79,87
7	Merangin	373.472	277.520	74,31
8	Kerinci	257.781	200.846	77,91
9	Bungo	361.819	281.661	77,85
10	Batanghari	307.390	281.596	91,61
11	Tebo	350.234	247.839	70,76
Total		3.642.763	3.051.652	87,77

Sumber: BI BPJS Kesehatan per 1 Januari 2023

BPJS Kesehatan Provinsi Jambi tahun 2023 mempunyai data peserta yang terdaftar sebagai anggota BPJS sebanyak 3.051.652 jiwa. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa Kota Jambi dan Kabupaten Sungai Penuh mempunyai persentase cakupan peserta BPJS paling tinggi dibandingkan dengan kota lainnya di Provinsi Jambi, dengan persentase cakupan peserta BPJS kesehatan di Kota Jambi sebesar 98,26% dan persentase cakupan peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Sungai Penuh sebesar 99,94%.⁷

Pemanfaatan kepesertaan BPJS kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Cindy Putri Amadea dan Bambang Budi Raharjo (2022) bahwa pengetahuan berhubungan secara signifikan dengan pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di wilayah kerja Puskesmas Perumnas Utara.⁸ Penelitian (Nelkin, Surna dan Hanifa tahun 2024) juga menyebutkan adanya hubungan yang signifikan antara sikap dengan pemanfaatan BPJS kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Suka Makmur Kabupaten Aceh Besar.⁹ Selain itu, penelitian Fenny Dwi Ariani (2022) menyebutkan terdapat hubungan yang bermakna antara dukungan keluarga dengan pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).¹⁰ Kemudian penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Asri (2022) menyimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara persepsi individu dengan pemanfaatan BPJS kesehatan di Puskesmas Campalagian.¹¹ Serta penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nanda dan Arum (2021) menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara diagnosis klinis dengan pemanfaatan BPJS kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Benda baru Tangerang Selatan.¹²

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan (Dewi, Fajar dan Sandy 2022) yang berjudul “Gambaran Kepesertaan, Pemanfaatan, dan harapan untuk BPJS Kesehatan di Kalangan Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung” menyimpulkan bahwa pengetahuan yang baik tentang BPJS akan mempengaruhi seseorang untuk memanfaatkan BPJS kesehatan. Pemanfaatan pelayanan BPJS kesehatan pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung masih memerlukan peningkatan pelayanan terutama dibidang alur pelayanan dan

kelengkapan fasilitas kesehatan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan minat mahasiswa untuk memanfaatkan layanan BPJS kesehatan.¹³

Subjek pada penelitian ini merupakan mahasiswa, peneliti memilih mahasiswa sebagai subjek penelitian karena mahasiswa merupakan orang-orang yang dikenal sebagai kelompok intelektual dan agen perubahan yang cerdas dalam berpikir dan diharapkan bisa meningkatkan kesejahteraan bangsa di masa yang akan datang khususnya pada bidang kesehatan.¹³ Dalam upaya untuk mewujudkan *Universal Health Coverage (UHC)*.¹⁴ Jika dilihat dari kelompok umurnya, mahasiswa berada pada rentang usia 18 sampai 24 tahun, yang merupakan fase transisi atau peralihan dalam kehidupan. Pada usia ini, seseorang lebih mandiri dalam mengambil keputusan terkait kesehatan, termasuk dalam pemilihan pemanfaatan layanan kesehatan yang dibutuhkannya. Sedangkan dari faktor risiko sendiri, mahasiswa sering mengalami berbagai faktor risiko kesehatan, seperti stres yang disebabkan oleh beban akademik, pola makan yang tidak teratur dan kurangnya aktivitas fisik yang dapat memicu timbulnya penyakit pada seseorang. Upaya yang dilakukan oleh BPJS kesehatan untuk memperluas cakupan kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah menjalin mitra dengan Kementerian Riset, Teknologi serta Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Hal ini membuktikan bahwa sangat besar harapan pemerintah kepada mahasiswa agar terlibat dan ikut dalam pemanfaatan kepesertaan BPJS kesehatan dengan tujuan untuk mencapai kesuksesan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).¹³ Mahasiswa yang dipilih pada penelitian ini adalah Mahasiswa FKIK Universitas Jambi.

Alasan pemilihan Mahasiswa Program S1 FKIK Universitas Jambi menjadi subjek penelitian ini karena Mahasiswa Program S1 FKIK Universitas Jambi merupakan kelompok orang yang dianggap dekat dengan upaya kesehatan dan dipercaya lebih paham mengenai kesehatan serta menjadi garda terdepan yang berpotensi menjadi *role model* bagi masyarakat luas, pemahaman tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan kepesertaan BPJS kesehatan di kalangan mahasiswa dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan strategi peningkatan partisipasi yang didorong oleh kebutuhan untuk memastikan bahwa kebijakan Jaminan

Kesehatan Nasional dapat diimplementasikan secara maksimal pada masyarakat yang memiliki akses yang lebih besar terhadap informasi dan pendidikan. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya berkontribusi pada peningkatan partisipasi mahasiswa, tetapi juga mendukung upaya pemerintah dalam mencapai tujuan kesehatan nasional dan memberikan dampak positif bagi masyarakat secara umum melalui peran aktif mahasiswa dalam sektor kesehatan.

Sebelumnya pada hari Rabu tanggal 9 Oktober 2024, peneliti telah melakukan survei awal menggunakan kuesioner untuk melihat adanya masalah mengenai kepuasan pelayanan fasilitas kesehatan dikalangan Mahasiswa Program S1 Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Jambi yang terdiri dari Mahasiswa Program S1 Kedokteran, Keperawatan, Farmasi, Psikologi dan Ilmu Kesehatan Masyarakat di Kampus FKIK yang berlokasi di Jalan Letjen Suprpto No. 33, Telanaipura, Kota Jambi. Didalam kuesioner survei awal, peneliti telah menyusun beberapa pernyataan dengan baik untuk memudahkan Mahasiswa Program S1 Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan dalam mengisi kuesioner survei awal. Kuesioner survei awal dibuat peneliti dalam bentuk skala likert, yang bertujuan untuk menyediakan beberapa variasi jawaban dari responden seperti sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju, sehingga data yang dikumpulkan dari kuesioner survei awal lebih valid dan konsisten karena bukan pernyataan dengan jawaban ya dan tidak saja.

Hasil dari survei awal yang telah dilakukan peneliti terdapat 29 responden yang memberikan jawaban bahwa mereka terdaftar sebagai peserta BPJS kesehatan, dan saat responden sakit sekitar 65,5% merasa kurang puas dengan pelayanan fasilitas kesehatan dan responden yang merasa puas dengan pelayanan fasilitas kesehatan hanya sekitar 34,5% responden. Hal ini disebabkan oleh persepsi individu dan persepsi terhadap diagnosis klinis responden dengan kepuasan pelayanan fasilitas kesehatan yang di rasakan oleh responden selama berobat di fasilitas kesehatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang bahwa Mahasiswa masih merasa kurang puas dengan pelayanan fasilitas kesehatan yang mereka terima saat berobat kefasilitas kesehatan.

Banyak mahasiswa yang memiliki persepsi kurang baik mengenai pelayanan fasilitas kesehatan dan sebagian besar mahasiswa yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan merupakan mahasiswa yang mempunyai persepsi terhadap diagnosis klinis sakit berat. Berdasarkan uraian permasalahan latar belakang diatas, maka muncullah rumusan masalah apa saja yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan fasilitas kesehatan peserta BPJS kesehatan pada Mahasiswa Program Sarjana FKIK Universitas Jambi.

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui Hubungan Persepsi Individu dan Diagnosis Klinis dengan Kepuasan Pelayanan Fasilitas Kesehatan Peserta BPJS Kesehatan pada Mahasiswa Program Sarjana FKIK Universitas Jambi.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui gambaran karakteristik dari persepsi individu, diagnosis klinis dan kepuasan pelayanan fasilitas kesehatan peserta BPJS kesehatan pada Mahasiswa Program Sarjana FKIK Universitas Jambi.
2. Untuk mengetahui hubungan antara persepsi individu dengan kepuasan pelayanan fasilitas kesehatan peserta BPJS kesehatan pada Mahasiswa Program Sarjana FKIK Universitas Jambi.
3. Untuk mengetahui hubungan antara diagnosis klinis dengan kepuasan pelayanan fasilitas kesehatan peserta BPJS kesehatan pada Mahasiswa Program Sarjana FKIK Universitas Jambi.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Responden

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada responden yaitu Mahasiswa Program Sarjana FKIK Universitas Jambi, mengenai pentingnya umpan balik mereka terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, sehingga mereka lebih memahami hak dan kewajiban mereka sebagai pasien, serta meningkatkan keterlibatan mereka dalam proses perawatan sakitnya.

1.4.2 Bagi Fasilitas Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi berharga bagi manajemen fasilitas kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan merespon kebutuhan serta harapan pasien yang berobat ke fasilitas kesehatan secara lebih efektif.

1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan studi lebih lanjut mengenai kepuasan pelayanan kesehatan, baik dengan pendekatan yang serupa maupun yang berbeda, serta memberikan dasar untuk eksplorasi faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi pengalaman pasien di fasilitas kesehatan.