

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan upaya pemerintah untuk menjamin seluruh masyarakat indonesia memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas. Program JKN dibentuk untuk menghadirkan asuransi kesehatan menyeluruh untuk semua rakyat Indonesia yang diadakan oleh BPJS (Badang Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan. Berdasarkan Peraturan UU No 40 Tahun 2004 terkait sistem jaminan sosial nasional menyatakan setiap warga Negara Indonesia wajib mengikuti program JKN<sup>1</sup>.

Sejalan dengan pembangunan kesehatan masyarakat yang tertuang pada UU RI No. 17 Tahun 2023 tentang kesehatan yang menyatakan perlunya upaya kesehatan, sumber daya kesehatan dan pengelola kesehatan sebagai peningkatan derajat kesehatan masyarakat dengan prinsip pemerataan, kesejahteraan, non diskriminatif dan berkelanjutan, pengurangan kesenjangan, perkuatan pelayanan kesehatan bermutu serta peningkatan ketahanan kesehatan dan pemajuan kesejahteraan seluruh warga dan pesaing bangsa sebagai pencapaian tujuan pembangunan nasional<sup>2</sup>.

Fasilitas Pelayanan kesehatan dan FKTP tertuang pada UU RI No. 17 Tahun 2023 terkait fasilitas pelayanan kesehatan yang menyatakan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan memberi layanan kesehatan berupa layanan perorangan dan masyarakat, selnjutnya faskes juga memiliki layanan tingkat pertama yang menyelenggarakan layanan primer seperti di puskesmas, klinik dan praktik mandiri<sup>2</sup>.

Dalam mendukung program pemerintah, FKTP memegang peranan penting sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan. Sebagai penyedia layanan kesehatan puskesmas menghadapi tantangan untuk menarik minat peserta JKN dalam memilih FKTP. Dalam hal ini penerapan manajemen pemasaran

menjadi salah satu strategi penting untuk memengaruhi keputusan peserta JKN. Pemasaran merupakan memenuhi dan menemukan kebutuhan manusia dan sosial. Memenuhi kebutuhan secara menguntungkan merupakan salah satu definisi pemasaran<sup>3</sup>. Menurut Lupiyoadi (2013) pemasar menggunakan *marketing mix* atau juga dikenal sebagai bauran pemasaran sebagai alat yang menggabungkan berbagai komponen suatu elemen pemasaran melalui pertimbangan sebagai strategi pemasaran *positioning* yang diterapkan dapat dilaksanakan dengan sukses. Elemen komponen *marketing mix* jasa menurut kotler dan fox meliputi *product, price, promotion, place, process, poeple, physical evidence*<sup>4</sup>.

Sejak beberapa tahun terakhir, jumlah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama atau FKTP di Indonesia terus meningkat. Pada tahun 2019 total seluruh puskesmas berjumlah 10.134 puskesmas, kemudian selama 5 tahun puskesmas terus meningkat hingga menjadi 10.180 puskesmas pada tahun 2023, meliputi 4.210 puskesmas rawat inap dan 5.970 puskesmas non rawat inap. Pada tahun 2022 terdapat 13.410 klinik yang terdaftar di Indonesia, kemudian terjadi peningkatan pada tahun 2023 menjadi 17.261 klinik terdaftar di Indonesia milik pemerintah dan swasta. Kemudian untuk praktik mandiri tenaga medis pada tahun 2022 sebanyak 4.741 tempat praktik mandiri tenaga medis dan meningkat pesat pada tahun 2023 menjadi 12.411 praktik mandiri tenaga medis yang telah teregistrasi<sup>1</sup>.

Di Provinsi Jambi jumlah FKTP juga meningkat dari tahun sebelumnya. Perkembangan jumlah puskesmas semakin meningkat tiap tahunnya, 189 unit puskesmas pada tahun 2016, menjadi 207 puskesmas pada tahun 2022. Jumlah Klinik di Provinsi Jambi pada tahun 2021 dan 2022 sebanyak 167 klinik yang tersebar di 11 kabupaten. Jumlah praktik mandiri tenaga medis di Provinsi Jambi pada tahun 2021 sebanyak 634 dan meningkat pada tahun 2022 menjadi sebanyak 647 tempat praktik mandiri tenaga medis<sup>5</sup>.

Selama tahun 2019 hingga tahun 2023 jumlah kepesertaan Penerima Bantuan Iuran (PBI) di Indonesia meningkat, mencapai 224,1 juta jiwa pada tahun 2019 dan meningkat sebesar 267,3 juta jiwa tahun 2023. Cakupan

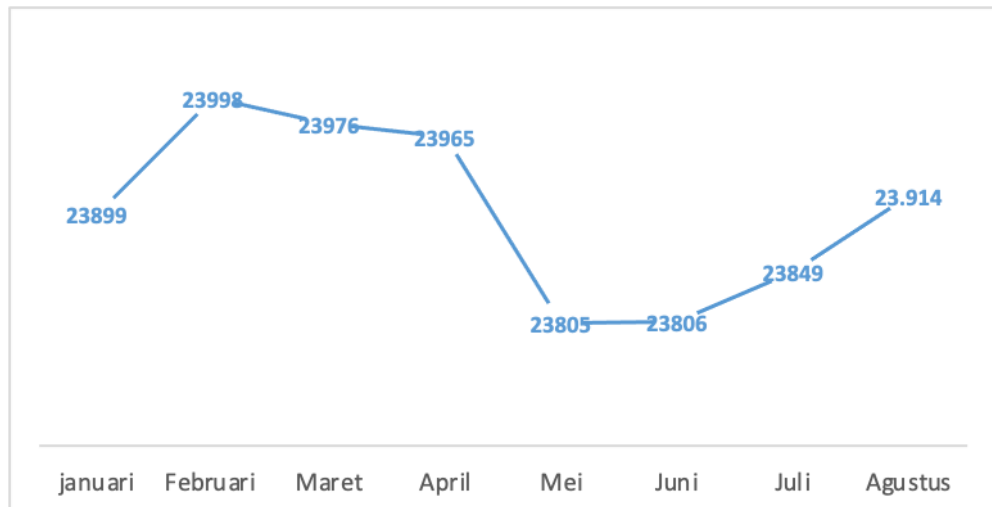
kepesertaan non-PBI juga meningkat sebesar 8,9 juta jiwa tahun 2019 dan meningkat sebesar 128,4 juta jiwa pada tahun 2023. Pada tahun 2023 persentase cakupan kepesertaan JKN di Indonesia mencapai 95,2 %<sup>1</sup>.

Jumlah FKTP yang bekerjasama dengan BPJS di Indonesia juga meningkat, dari 23.430 faskes tahun 2019 terus bertambah menjadi 23.639 faskes tahun 2023. FKTP dengan persentase terbesar di Indonesia yang telah bekerjasama bersama BPJS kesehatan yaitu FKTP jenis puskesmas dengan presentase sebanyak 42,6%, selanjutnya klinik pratama dengan persentase 31,8%, dokter praktik perorangan dengan persentase 20,3%. Jumlah fasilitas pelayanan kesehatan yang sangat banyak digunakan oleh peserta JKN pada tahun 2023 adalah fasilitas kesehatan tingkat pertama sebesar 463.374.151 kunjungan, sedangkan fasilitas pelayanan kesehatan yang sangat sedikit digunakan oleh peserta JKN yaitu Rawat Inap Tingkat Lanjut (RITL) dengan persentase 2,7%<sup>1</sup>. Masalah yang timbul terkait meningkatnya faskes yang bekerjasama dengan BPJS adalah timbulnya persaingan yang tinggi di antara FKTP untuk memperoleh anggaran kapitasi peserta<sup>6</sup>. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 3 Tahun 2023 terkait standar layanan kesehatan pada penyelenggaraan jaminan kesehatan tarif kapitasi ialah besarnya bayaran per kapita uang dibayar BPJS Kesehatan pada FKTP sesuai kuantitas peserta terdaftar tanpa perhitungan kuantitas dan jenis kesehatan yang diberi<sup>7</sup>.

Pada peraturan Presiden RI No. 59 tahun 2024 terkait perubahan ketiga atas peraturan Presiden RI No.82 tahun 2018 tentang jaminan kesehatan pada pasal 6 menyatakan bahwa tiap penduduk Indonesia wajib ikut serta dalam program Jaminan Kesehatan dan Pasal 6A menyatakan bahwa peserta berhak menentukan FKTP yang diinginkan saat mendaftar pada BPJS Kesehatan. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa persaingan diantara FKTP tidak dapat dihindari, dengan peserta memiliki kebebasan memilih, peserta JKN mempunyai banyak pilihan FKTP, Sehingga FKTP harus menghadirkan pelayanan terbaik untuk memuaskan peserta JKN. FKTP yang dapat memenuhi kebutuhan peserta akan mampu bertahan dan mengungguli persaingan dengan

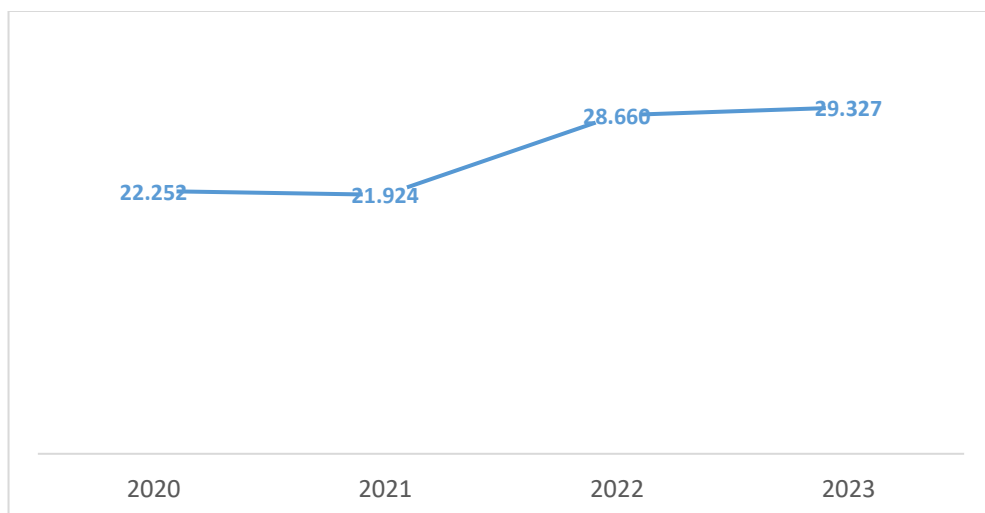
menggabungkan berbagai jenis pelayanannya. Oleh karena itu, FKTP harus memiliki rencana strategi pemasaran<sup>6</sup>.

Persentase cakupan kepesertaan JKN di Provinsi Jambi sebesar 83,4% pada tahun 2023. Berdasarkan data awal yang diperoleh dari Kantor BPJS Kesehatan Cabang Jambi jumlah FKTP yang bekerjasama dengan BPJS di Kota Jambi Pada Agustus 2024 sebanyak 60 FKTP dengan seluruh total Peserta JKN KIS PBI dan non-PBI sebanyak 539.532 peserta, terdiri dari 20 puskesmas, 28 klinik, 9 praktik dokter mandiri, 2 praktik dokter gigi, dan 1 faskes lainnya. Salah satu FKTP di Kota Jambi adalah Puskesmas Simpang IV Sipin yang telah terakreditasi paripurna terletak di Kecamatan Telanaipura, Kota Jambi. Kecamatan Telanaipura termasuk kecamatan yang memiliki jumlah penduduk yang tinggi di Kota Jambi yaitu sebanyak 49.984 penduduk. Pada tahun 2023 Jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas Simpang IV Sipin yaitu sebanyak 29.204 penduduk yang terdiri dari 3 kelurahan, yaitu Kelurahan Simpang IV Sipin, Telanaipura, dan Pematang Sulur. Selain itu, jumlah peserta JKN yang berdomisili di wilayah kerja Puskesmas Simpang IV Sipin pada tahun 2024 berjumlah 29.532 peserta JKN. Sebagai FKTP yang bekerjasama bersama BPJS Kesehatan, Puskesmas Simpang IV Sipin adalah FKTP yang memiliki jumlah kepesertaan JKN yang tinggi di Kota Jambi sebanyak 23.914 peserta pada bulan Agustus 2024.



**Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Peserta JKN di Puskesmas Simpang IV Sipin  
Bulan Januari -Agustus Tahun 2024**

Grafik jumlah peserta JKN di Puskesmas Simpang IV Sipin Bulan Januari – Agustus tahun 2024 yang diperoleh dari Kantor BPJS Kesehatan di Provinsi Jambi pada Gambar 1.1 menunjukkan rasio jumlah peserta JKN yang fluktuatif, dengan penurunan signifikan terjadi antara bulan februari hingga bulan mei sebesar 193 peserta, dan kenaikan jumlah peserta JKN yang terjadi antara bulan Juni hingga bulan agustus sebesar 109 peserta.



**Gambar 1. 2 Jumlah Kunjungan Pasien Peserta JKN di Puskesmas Simpang  
IV Sipin Tahun 2020-Tahun 2023**

Tren jumlah kunjungan berdasarkan data awal yang diperoleh dari sistem informasi Puskesmas Simpang IV Sipin pada tahun 2020 hingga tahun 2023

cenderung fluktuatif. Dapat dilihat pada Gambar 1.2 menunjukkan rasio jumlah peserta JKN yang fluktuatif, dengan penurunan jumlah kunjungan peserta JKN yang terjadi antara tahun 2020, 2021, dan 2023. Selanjutnya terjadi kenaikan jumlah kunjungan peserta JKN yang terjadi antara tahun 2021 hingga tahun 2022.

Tren-tren pada gambar grafik di atas menunjukkan adanya pengaruh faktor tertentu yang mempengaruhi fluktuasi jumlah peserta JKN dan jumlah kunjungan peserta JKN. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi fluktuasi adalah strategi pemasaran yang diterapkan oleh Puskesmas Simpang IV Sipin. Grafik di atas menunjukkan bahwa puskesmas harus meningkatkan strategi pemasarannya untuk menjadikan puskesmas yang selalu menjadi pilihan bagi peserta JKN.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Fidia Nissa dan Intan Zainafree menunjukkan bauran pemasaran *product* (*Pvalue* 0,000), *place* (*Pvalue* 0,074), *price* (*Pvalue* 0,249) *people* (*Pvalue* 0,000), *process* (*Pvalue* 0,006), *promotion* (*Pvalue* 0,728), *Physical Evidence* (*Pvalue* 0,124), dan kepesertaan JKN (*Pvalue* 0,000), membuktikan bahwa faktor bauran pemasaran produk, orang, proses, dan kepesertaan JKN berhubungan dengan keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan<sup>8</sup>.

Bedasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurul Aulia Nawawih, dkk (2020) menyatakan adanya korelasi bauran pemasaran (*Marketing Mix*) dengan produk (*p-value* 0,001), promosi (*p-value* 0,002), tempat (*p-value* 0,001), proses (*p-value* 0,003), orang (*p-value* 0,000) dan bukti fisik (*p-value* 0,010) dengan keputusan pasien rawat inap peserta BPJS memilih layanan kesehatan<sup>9</sup>.

Penelitian yang dilakukan oleh Nadra Thrisna menyatakan adanya korelasi signifikan antara produk (*Pvalue* 0,046), tempat (*Pvalue* 0,004), tenaga kesehatan (*Pvalue* 0,017), dan bukti fisik (*Pvalue* 0,040) dengan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan. Terdapat hubungan yang tidak signifikan antara promosi (*Pvalue* 0,271) dan proses (*Pvalue* 0,069) dengan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan<sup>10</sup>.

Peneliti mengadakan survei awal kepada 13 responden yang sedang mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Simpang IV Sipin yang terdiri dari 10 pasien JKN dan 3 pasien umum, diperoleh informasi bahwa dari 2 pasien dari segi *product* mengatakan Puskesmas Simpang IV Sipin mengatakan obat-obatan kurang lengkap, dari segi *place* 8 pasien menyatakan terdapat keluhan area parkir kurang baik, dan 1 pasien mengatakan adanya kebisingan suara kendaraan di ruang tunggu puskesmas. Pada segi *people*, 3 pasien mengatakan sumber daya manusia puskesmas kurang profesional. Segi *process*, 8 pasien mengatakan lamanya waktu tunggu berobat dan 3 pasien mengatakan proses rujukan ke rumah sakit lama. Segi *promotion*, 10 pasien mendapat rekomendasi puskesmas dari saudara dan 3 pasien dari arahan BPJS Kesehatan. Segi *Physical Evidance*, 2 orang pasien mengatakan kebersihan puskesmas kurang baik, dan terdapat seorang pasien mengatakan tata ruang Puskesmas Simpang IV Sipin kurang baik.

## 1.2. Rumusan Masalah

Dengan munculnya lebih banyak FKTP di Kota Jambi saat ini, masyarakat akan mempunyai banyak preferensi FKTP yang bisa mereka putuskan sebagai tempat untuk mendapatkan layanan kesehatan, hal tersebut menimbulkan persaingan ketat di antara FKTP untuk menarik pasien agar mendapatkan pelayanan kesehatan yang ada di sana. Selain itu, diketahui adanya 24 keluhan terkait unsur *marketing mix* di Puskesmas Simpang IV Sipin, kemudian berfluktuasinya jumlah peserta JKN dengan penurunan signifikan terjadi antara bulan februari - mei sebesar 193 peserta, dan kenaikan jumlah peserta JKN yang terjadi antara bulan Juni - agustus sebesar 109 peserta. Angka jumlah peserta JKN di Puskesmas Simpang IV Sipin juga berfluktuasi, dengan penurunan jumlah kunjungan pada tahun 2020, 2021, dan 2023. Selanjutnya terjadi kenaikan jumlah kunjungan yang terjadi antara tahun 2021-2022. Pemasaran ialah salah satu cara FKTP untuk memikat pelanggan kepada produk jasanya. fasilitas kesehatan tingkat pertama akan dipilih oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhan mereka. Maka dari itu, rumusan masalah dari penelitian ini adalah

apakah ada hubungan *marketing mix* dengan keputusan pemilihan fasilitas kesehatan tingkat pertama oleh peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi tahun 2024?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui karakteristik peserta JKN dan hubungan antara *marketing mix* dengan keputusan pemilihan fasilitas kesehatan tingkat pertama oleh peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi tahun 2024.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui karakteristik peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Simpang IV Sipin tahun 2024
2. Mengetahui hubungan elemen *product* dalam *marketing mix* dengan keputusan pemilihan fasilitas kesehatan tingkat pertama oleh peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi tahun 2024
3. Mengetahui hubungan elemen *promotion* dalam *marketing mix* dengan keputusan pemilihan fasilitas kesehatan tingkat pertama oleh peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi tahun 2024
4. Mengetahui hubungan elemen *place* dalam *marketing mix* dengan keputusan pemilihan fasilitas kesehatan tingkat pertama oleh peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi tahun 2024
5. Mengetahui hubungan elemen *people* dalam *marketing mix* dengan keputusan pemilihan fasilitas kesehatan tingkat pertama oleh peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi tahun 2024
6. Mengetahui hubungan elemen *process* dalam *marketing mix* dengan keputusan pemilihan fasilitas kesehatan tingkat pertama oleh peserta

JKN di wilayah kerja Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi tahun 2024

7. Mengetahui hubungan elemen *physical Evidance* dalam *marketing mix* dengan keputusan pemilihan fasilitas kesehatan tingkat pertama oleh peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi tahun 2024

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Bagi UPTD Puskesmas Simpang IV Sipin**

Penelitian yang dilakukan dapat menambahkan informasi dan salah satu landasan perencanaan bagi pihak manajemen UPTD Puskesmas Simpang IV Sipin terkait *marketing mix* atau bauran pemasaran agar perencanaan FKTP dapat efisien.

##### **1.4.2 Bagi BPJS Kesehatan Kota Jambi**

Manfaat penelitian yang dilakukan bagi BPJS kesehatan Kota Jambi adalah dapat menambah sumber informasi tentang faktor yang berhubungan dengan keputusan pemilihan oleh peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Simpang IV Sipin dalam memilih FKTP.

##### **1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian yang dilakukan bisa dijadikan sumber acuan dan sebagai informasi yang dapat lebih diperluas oleh peneliti-peneliti selanjutnya.