

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia serta menjadi hak asasi bagi setiap orang. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang RI No.39 tahun 2009 tentang kesehatan menyatakan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 (Lilipory, 2008 dalam Sampeluna, 2013).

Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satunya menyelenggarakan pelayanan kesehatan yaitu setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat, serta didirikannya sarana pelayanan kesehatan seperti puskesmas dan rumah sakit. Rumah sakit adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Sebagai pelayanan publik, rumah sakit dilengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana baik itu alat-alat medis maupun tenaga kesehatan yang terlibat didalamnya (Oktorina, 2011 dalam Sampeluna, 2013).

Fasilitas kesehatan adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. Pelayanan kesehatan tingkat pertama adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialis (primer) meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Adapun fasilitas kesehatan tingkat pertama yang dimaksud adalah puskesmas atau yang setara, praktik dokter, praktik dokter gigi, klinik pratama atau yang setara, dan rumah sakit kelas D pratama atau yang setara (Permenkes RI, 2013).

Tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan oleh pasien menunjukkan seberapa baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan sekaligus menunjukkan tingkat kepercayaan pasien terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Secara umum pengukuran tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan ditunjukkan dengan jumlah kunjungan pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut (Saragih, 2009 dalam Mujahidah, 2013).

Rendahnya utilisasi (penggunaan) fasilitas kesehatan seperti puskesmas, rumah sakit, balai pengobatan, dan sebagainya sering kali kesalahan atau penyebabnya ditudingkan kepada faktor jarak antara fasilitas tersebut dengan masyarakat yang terlalu jauh (baik secara fisik maupun secara social), tarif yang tinggi, pelayanan yang tidak memuaskan, dan sebagainya. Kita sering melupakan faktor masyarakat itu sendiri, diantaranya persepsi atau konsep masyarakat tentang sakit (Notoatmodjo, 2014).

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 (Rumengan, 2015).

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan sebagaimana dikemukakan oleh Swastha (2005) dalam Aggraheni (2012), yaitu faktor yang berasal dari penyedia layanan kesehatan dan faktor dari masyarakat pengguna pelayanan kesehatan. Tiga faktor dari penyedia layanan kesehatan adalah fasilitas pelayanan, biaya pelayanan, dan jarak, sedangkan dua faktor dari masyarakat pengguna pelayanan kesehatan adalah faktor pendidikan dan status sosial ekonomi masyarakat. Sedangkan menurut Dever (1984) dalam Remengan (2015), faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas yaitu faktor konsumen berupa: pendidikan, mata pencaharian, pengetahuan dan persepsi pasien; faktor organisasi berupa: ketersediaan sumber daya, keterjangkauan lokasi layanan, dan akses sosial; serta faktor pemberi layanan diantaranya: perilaku petugas kesehatan. Menurut Gunawan (2011), persepsi pasien tentang pelayanan memegang peranan yang sangat penting. Kualitas pelayanan akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pemberi jasa kepada pasien sesuai dengan apa yang dipersepsikan oleh pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan di Desa Sukowono, salah satu penyebab yang paling utama dalam pemilihan fasilitas pelayanan kesehatan adalah faktor ekonomi. Survey yang dilakukan peneliti dari 15 responden

warga Desa Sukowono, 60% menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan apabila memiliki banyak uang, 20% responden menggunakan pelayanan kesehatan apabila gratis, dan 20% responden lainnya menggunakan pelayanan kesehatan apabila sakit parah, jika hanya sakit ringan hanya membeli obat di warung.

Welch dalam Kotler (2002) dalam Gunawan (2011), menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan jaminan terbaik untuk menciptakan dan mempertahankan kesetiaan konsumen dan benteng pertahanan dalam menghadapi persaingan global. Sedangkan Baloglu (2002) dalam Gunawan (2011), menyatakan bahwa loyalitas pelanggan memiliki lima dimensi, yaitu kepercayaan (*trust*), komitmen psikologi (*psychological comitment*), perubahan biaya (*switching cost*), perilaku publisitas (*word-of-mouth*), dan kerjasama (*cooperation*). Sedangkan dalam penelitian Rifai (2005) dalam Gunawan (2011), menyimpulkan dalam penelitiannya bahwa persepsi masyarakat tentang kualitas jasa pelayanan kesehatan dan pengaruhnya terhadap pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan merupakan indikator utama keberhasilan jasa pelayanan kesehatan.

Kebutuhan individu untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dipengaruhi secara langsung oleh variabel psikologis yang meliputi: selera, persepsi sehat-sakit, harapan, penilaian terhadap *provider* dan karakteristik individu yang meliputi: umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan. Faktor tidak langsung dipengaruhi oleh sosio-ekonomi dan budaya (Hutapea, 2009 dalam Mujahidah, 2013).

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Faktor predisposisi yang mempengaruhi perilaku masyarakat dalam pemilihan pelayanan pada era JKN di Desa Sukowono Kabupaten Jember”.

## **B. Perumusan Masalah**

### **1. Pernyataan Masalah**

Tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan dapat dilihat dari seberapa banyak pasien yang datang ke pelayanan kesehatan, semakin banyak pasien yang berkunjung ke pelayanan kesehatan berarti masyarakat yang ada disekitar telah mampu memahami peran dari pelayanan kesehatan itu sendiri. Namun untuk itu semua tidak terlepas dari beberapa faktor-faktor, baik faktor pendukung maupun faktor penghambat.

### **2. Pertanyaan Masalah**

- a. Apa saja faktor predisposisi masyarakat dalam pemilihan pelayanan kesehatan pada era JKN di Desa Sukowono Kabupaten Jember?
- b. Bagaimana perilaku masyarakat dalam pemilihan pelayanan kesehatan pada era JKN di Desa Sukowono Kabupaten Jember?
- c. Apakah ada pengaruh faktor predisposisi terhadap perilaku masyarakat dalam pemilihan pelayanan kesehatan pada era JKN di Desa Sukowono Kabupaten Jember?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Mengidentifikasi faktor predisposisi yang mempengaruhi perilaku masyarakat dalam pemilihan pelayanan kesehatan pada era JKN di Desa Sukowono Kabupaten Jember.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi faktor predisposisi masyarakat dalam pemilihan pelayanan kesehatan pada era JKN di Desa Sukowono Kabupaten Jember.
- b. Mengidentifikasi perilaku masyarakat dalam pemilihan pelayanan kesehatan pada era JKN di Desa Sukowono Kabupaten Jember.
- c. Menganalisis faktor predisposisi yang mempengaruhi perilaku masyarakat dalam pemilihan pelayanan kesehatan pada era JKN di Desa Sukowono Kabupaten Jember.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian adalah:

#### 1. Bagi Profesi Keperawatan

Dapat menjadi sumber informasi untuk penelitian dan pengembangan keperawatan di masa mendatang.

#### 2. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai dasar pendidikan untuk memberikan informasi tentang faktor predisposisi yang mempengaruhi perilaku masyarakat dalam memilih pelayanan kesehatan.

3. Bagi fasilitas pelayanan kesehatan

Sebagai salah satu bahan masukan bagi pelayanan kesehatan untuk menambah pengetahuan mengenai karakteristik pola pikir masyarakat dalam memilih pelayanan kesehatan.

4. Bagi Peneliti

Sebagai bahan untuk meningkatkan dan menambah pengetahuan, memahami tentang bagaimana masyarakat Desa Sukowono Kabupaten Jember dalam memilih pelayanan kesehatan yang ada di sekitarnya.