

BAB I

PENDAHULUAN

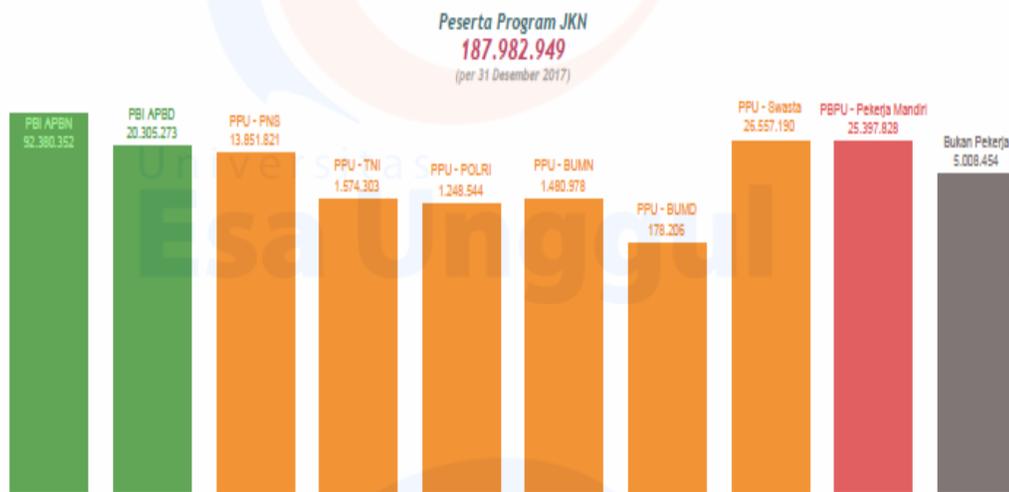
A. Latar Belakang

Niat atau intensi pasien untuk mencoba memanfaatkan pelayanan baru di rumah sakit merupakan hal awal yang perlu diketahui oleh rumah sakit untuk menciptakan produk layanan baru atau untuk bekerjasama dengan pihak ketiga yang tentunya diharapkan akan banyak diminati pasien. Niat memanfaatkan pelayanan kesehatan seringkali digunakan untuk menganalisa perilaku pasien. Sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan, konsumen biasanya akan mengumpulkan informasi tentang pelayanan kesehatan yang didasarkan pada pengalaman pribadi maupun informasi yang berasal dari lingkungannya. Setelah informasi dikumpulkan, maka pasien akan mulai melakukan penilaian terhadap pelayanan kesehatan, melakukan evaluasi serta membuat keputusan memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut setelah membandingkan pelayanan kesehatan yang sejenis serta mempertimbangkannya.

Niat pasien untuk memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) juga sebaiknya dapat diukur sebelum rumah sakit bekerjasama dengan badan penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam hal ini Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Mengacu kepada

Theory Reasoned Action (TRA) yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen (1975), bahwa niat dipengaruhi oleh faktor internal yaitu melalui sikap dan faktor eksternal yaitu norma subjektif. Adapun sikap dipengaruhi salah satunya oleh persepsi yang merupakan tahap paling awal dari serangkaian pemrosesan informasi, dimana didalamnya ada proses mendeteksi dan menginterpretasikan informasi dengan menggunakan pengetahuan yang disimpulkan dalam ingatan yang mana prosesnya meliputi pencatatan indera, pengenalan pola dan perhatian (Suharman, 2005:63). Sedangkan faktor eksternal berupa norma subjektif dapat dilihat sebagai dinamika antara dorongan - dorongan yang dipersepsikan dari orang-orang di sekitarnya dengan motivasi untuk mengikuti pandangan mereka dalam melakukan atau tidak melakukan tingkah laku tersebut (Abraham, 1997) atau persepsi seseorang mengenai tekanan sosial untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku (Ajzen, 2005).

Menurut data resmi dari website BPJS Kesehatan, jumlah peserta BPJS Kesehatan pada 31 Desember 2017 yaitu sebagai berikut :



Grafik 1. Data Peserta BPJS Kesehatan Per 31 Desember 2017
Sumber : <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/home>

Setelah genap 4 tahun implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), tepat 31 Desember 2017 jumlah peserta JKN sudah mencapai 187.982.949, artinya jumlah masyarakat yang telah mengikuti Program JKN hampir mencapai 72,9% dari jumlah penduduk Indonesia, dengan kata lain masih terdapat sekitar 27,1% lagi masyarakat yang belum menjadi peserta JKN. Hal itu selaras dengan arah kebijakan dan strategi nasional dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2019, disebutkan terdapat sasaran kuantitatif terkait Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yaitu meningkatnya persentase penduduk yang menjadi peserta Jaminan Kesehatan melalui Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) Bidang Kesehatan, minimal mencakup 95% pada tahun 2019.

Jika dibandingkan dengan negara lain, pertumbuhan peserta program

JKN memang terbilang sangat pesat. Jerman membutuhkan waktu lebih dari 120 tahun (85% populasi penduduk), Belgia membutuhkan 118 tahun (100% populasi penduduk), Austria memerlukan waktu 79 tahun (99% populasi penduduk), dan Jepang menghabiskan waktu 36 tahun (100% populasi penduduk), menurut Direktur Kepatuhan, Hukum, dan Hubungan Antar Lembaga Bayu Wahyudi (2017).

Prescilla Roesalya (2014) dengan judul penelitiannya Hubungan Terpaan Sosialisasi BPJS Kesehatan dan Sikap Masyarakat pada Program dengan Keputusan Masyarakat Sebagai Peserta BPJS Kesehatan, menemukan bahwa terdapat hubungan antara terpaan sosialisasi program BPJS Kesehatan dengan keputusan masyarakat sebagai peserta program BPJS Kesehatan. Terdapat hubungan antara sikap masyarakat pada program BPJS Kesehatan dengan keputusan masyarakat sebagai peserta BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa ada kaitannya mengenai bagaimana masyarakat bersikap terhadap suatu program dengan keputusan yang akan diambil.

Setiap rumah sakit tentunya memiliki karakteristik pasien yang berbeda tergantung pelayanan yang diberikan termasuk pelayanan unggulan yang diberikan, lokasi tempat rumah sakit beroperasi, segmen masyarakat yang menjadi sasaran, dan lain sebagainya. Diasumsikan bahwa karakteristik dapat mempengaruhi keputusan pasien

untuk memanfaatkan suatu pelayanan atau program di rumah sakit tersebut.

Rumah Sakit Ibu dan Anak SamMarie Basra dengan tipe C, terletak di daerah Pondok Bambu, Duren Sawit, Jakarta Timur. RSIA SamMarie Basra memiliki 20 tempat tidur, merupakan rumah sakit yang tidak hanya menyediakan pelayanan untuk ibu dan anak tetapi menyediakan beberapa pelayanan lainnya seperti rekayasa reproduksi (bayi tabung, inseminasi, pemilihan jenis kelamin janin), perawatan kulit yang kompeherensif, poliklinik gigi, poliklinik penyakit dalam, poliklinik bedah umum, poliklinik bedah urologi dan poliklinik andrologi. RSIA SamMarie Basra saat ini belum memberikan pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan.

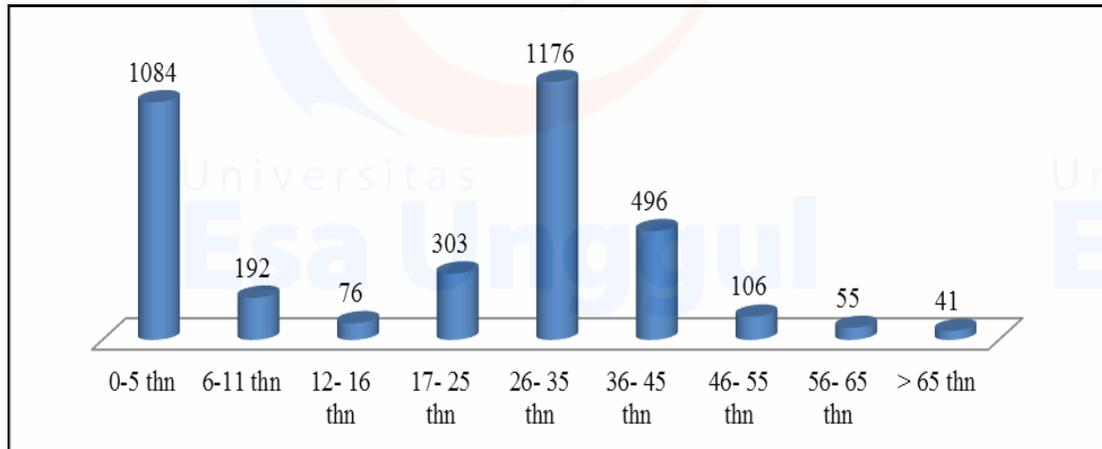
Adapun indikator pelayanan RSIA SamMarie Basra pada tahun 2017 sebagai berikut :

Tabel 1. Indikator Pelayanan RSIA SamMarie Basra Tahun 2017

NO	INDIKATOR	NILAI
1	BOR	40,67%
2	AV. LOS	2.15 HARI
3	TOI	4.6 HARI
4	BTO	46 KALI
5	GDR	6.5‰
6	NDR	0‰

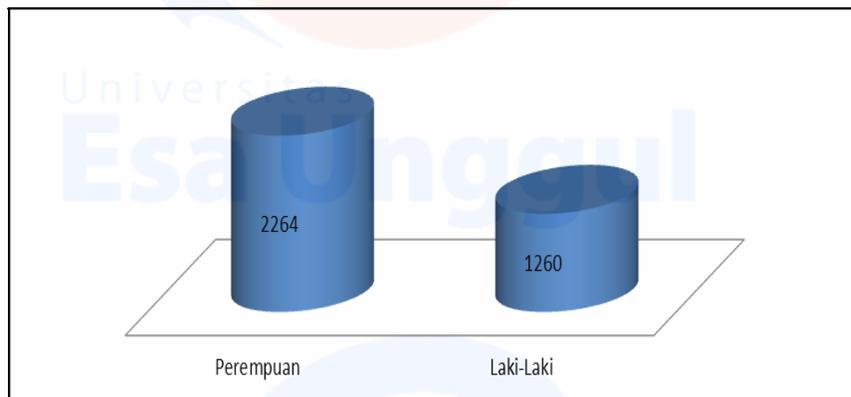
Sumber : RSIA SamMarie Basra,2017

Sebagai gambaran, pada tahun 2017 karakteristik pasien – pasien RSIA SamMarie Basra sebagai berikut :



Grafik 2. Distribusi Pasien RSIA SamMarie Basra Berdasarkan Usia Tahun 2017
Sumber : RSIA SamMarie Basra,2017

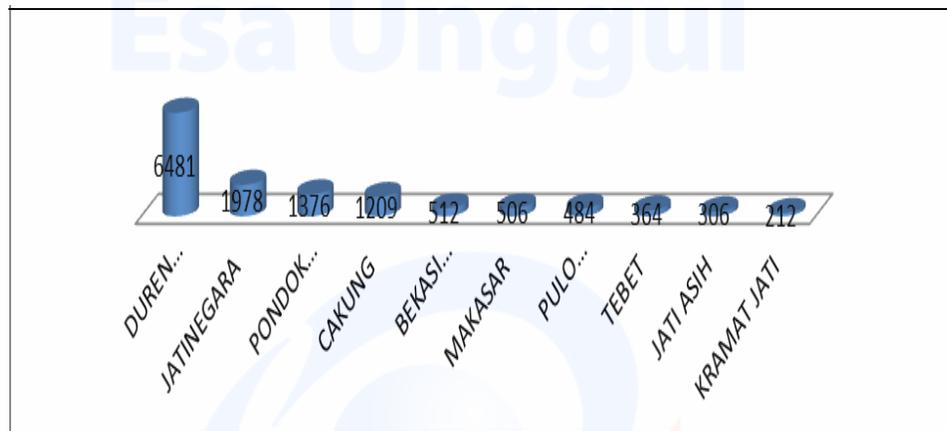
Jika melihat data pada Grafik 2 tersebut, populasi pasien RSIA SamMarie Basra terbanyak yaitu pada usia 26 – 35 tahun dan usia 0 – 5 tahun. Hal tersebut tentunya karena pelayanan unggulan di RSIA SamMarie Basra yaitu pelayanan Obstetri & Ginekologi dan Pelayanan Anak.



Grafik 3. Distribusi Pasien RSIA SamMarie Basra Berdasarkan Jenis Kelamin (2017)
Sumber : RSIA SamMarie Basra, 2017

Sedangkan jika melihat data populasi pasien RSIA SamMarie Basra berdasarkan jenis kelamin seperti pada Grafik 3, jumlah pasien perempuan

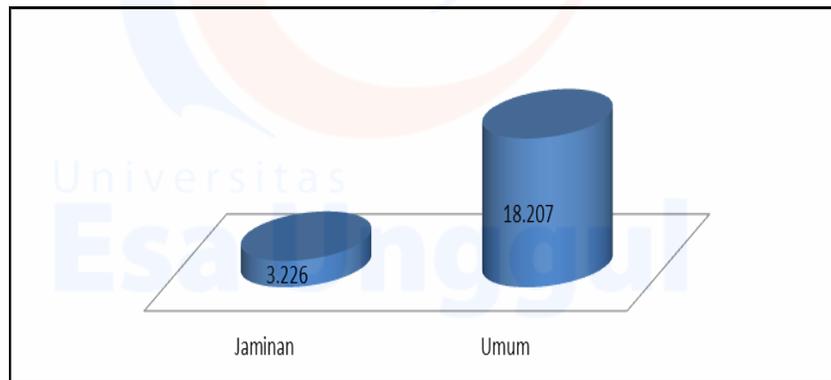
lebih banyak yaitu hampir dua kali lipat dari jumlah pasien laki – laki. Hal tersebut tentunya juga selaras dengan pelayanan obstetri dan ginekologi yang diberikan oleh RSIA SamMarie Basra.



Grafik 4. Distribusi Pasien RSIA SamMarie Basra Berdasarkan Wilayah Tahun 2017
Sumber : RSIA SamMarie Basra,2017

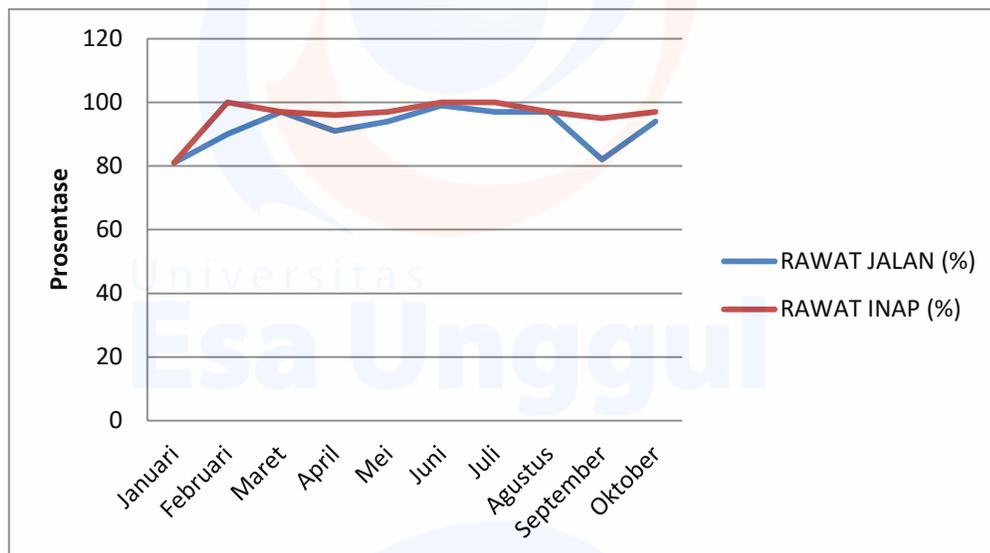
Sedangkan jika melihat data populasi pasien RSIA SamMarie Basra berdasarkan wilayah, maka sebagian besar pasien berasal dari wilayah Duren Sawit dimana RSIA SamMarie Basra terletak. Tiga wilayah terbesar selanjutnya masih terdapat di daerah Jakarta Timur dimana RSIA SamMarie Basra beroperasi.

Adapun data populasi pasien RSIA SamMarie Basra berdasarkan jenis pembayaran seperti tergambar pada Grafik 5, sebagian besar yaitu hampir 85% adalah pasien umum, hanya 15% yang menggunakan jaminan (asuransi atau perusahaan), terkecuali menggunakan BPJS Kesehatan.



Grafik 5. Distribusi Pasien RSIA SamMarie Basra Berdasarkan Pembayaran (2017)
Sumber : RSIA SamMarie Basra,2017

Angka kepuasan pasien RSIA SamMarie Basra pada tahun 2017 yaitu sebagai berikut :



Grafik 6. Tingkat Kepuasan Pasien RSIA SamMarie Basra Tahun 2017
Sumber : RSIA SamMarie Basra,2017

Dengan data karakteristik pasien – pasien RSIA SamMarie Basra pada tahun 2017 tersebut, angka kepuasan pasien di RSIA SamMarie Basra yang

telah ditetapkan oleh rumah sakit sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal di rumah sakit pada periode yang sama yaitu sebagaimana tergambar pada Grafik 6 yaitu $\geq 80\%$, sedikit dibawah standar minimal pelayanan rumah sakit untuk pelayanan rawat jalan dan rawat inap yang nilainya yaitu $\geq 90\%$. Hal tersebut dinilai cukup baik baik untuk pelayanan rawat jalan maupun rawat inap.

Data resmi dari BPJS Kesehatan sampai dengan 31 Desember 2017, BPJS Kesehatan sudah bekerja sama dengan 21.763 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama/FKTP (Puskesmas, Dokter Praktek Perorangan, Klinik Pratama, RS Kelas D dan Dokter Gigi), dan 2.292 Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan/FKRTL (Rumah Sakit dan Klinik Utama) serta 2.937 fasilitas kesehatan penunjang seperti Apotik dan Optik di seluruh Indonesia.

Jika melihat hasil survei dari PT Frontier Consulting Grup (2017), angka kepuasan peserta JKN mencapai 79,5%, sementara indeks kepuasan fasilitas kesehatan yang melayani pasien JKN secara total 75,7%. Di satu sisi sumber lain salah satunya dari jpnn.com menyatakan bahwa defisit BPJS Kesehatan memberikan dampak terganggunya cash flow rumah sakit swasta (Susi Setiawaty,2017). Hal tersebut tentunya akan menurunkan indeks kepuasan fasilitas kesehatan yang melayani pasien BPJS Kesehatan.

Adapun motivasi untuk melakukan penelitian ini adalah; *Pertama*, RSIA SamMarie Basra dipilih karena RSIA SamMarie Basra merupakan rumah sakit dengan pelayanan unggulan rekayasa reproduksi (bayi tabung, inseminasi, pemilihan jenis kelamin janin) yang telah beroperasi mulai pada tahun 2010, dan terus dilakukan proses perubahan dan pengembangan, baik dari sisi manajemen, pelayanan dan fasilitas,. *Kedua*, persepsi, norma subjektif dan niat pasien merupakan masukan yang berharga bagi bisnis rumah sakit sehingga RS harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh segmen pasien yang semakin besar dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. *Ketiga*, Persepsi dan norma subjektif terhadap pasien tentang JKN dan niat untuk memanfaatkan pelayanan JKN merupakan hal penting bagi pasien dan rumah sakit. Pasien akan mendapatkan layanan kesehatan yang dibutuhkan dan sesuai harapan sehingga mendapatkan pelayanan yang terbaik, dan rumah sakit akan mendapatkan pelanggan yang loyal. *Keempat*, Persepsi dan norma subjektif pasien terhadap JKN dan niat untuk memanfaatkan pelayanan JKN di RSIA SamMarie Basra sebagai salah satu masukan dalam menentukan persiapan pelayanan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Dengan pendekatan *Theory Reasoned Action (TRA)*, peneliti ingin mengetahui mengenai hal-hal yang dapat berpengaruh terhadap pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dengan demikian judul

judul penelitian ini yaitu “Faktor-faktor yang Memengaruhi Niat Pasien untuk Memanfaatkan Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Pelayanan Rawat Jalan RSIA SamMarie Basra”.

B. Identifikasi Masalah

Adapun beberapa masalah yang masih menjadi kendala hingga saat ini di RSIA SamMarie Basra antara lain :

1. Akses menuju lokasi RSIA SamMarie Basra yang dinilai masih cukup sulit dijangkau
2. Area publik di RSIA SamMarie Basra khususnya area parkir kendaraan yang terbatas
3. Sarana dan prasarana RSIA SamMarie yang memerlukan peremajaan
4. Sumber Daya Manusia yang memerlukan peningkatan kompetensi di berbagai instalasi/unit/bagian.
5. Aspek perijinan terkait operasional rumah sakit yang masih harus dilengkapi.
6. Pemenuhan terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan indikator mutu rumah sakit.
7. Pemenuhan terhadap akreditasi rumah sakit.
8. Persiapan untuk menyediakan pelayanan terhadap pasien program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

C. Pembatasan Masalah

Adapun dari hasil identifikasi masalah sebelumnya, maka masalah yang akan diteliti pada penelitian ini yaitu persiapan RSIA SamMarie Basra untuk menyediakan pelayanan bagi peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Terkait dengan hal tersebut maka variabel yang akan diteliti yaitu :

1. Karakteristik Pasien (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan), Persepsi pasien dan Norma Subyektif pasien terhadap program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSIA SamMarie Basra sebagai *independent variable* (variabel bebas)
2. Niat pasien untuk memanfaatkan program JKN di RSIA SamMarie Basra sebagai *dependent variable* (variabel terikat).

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang tersebut, dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan) berpengaruh terhadap Persepsi Manfaat tentang Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)?
2. Apakah Karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan) berpengaruh terhadap Persepsi Manfaat tentang Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)?

3. Apakah karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan), persepsi pasien dan norma subyektif pasien tentang program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berpengaruh terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor – faktor yang memengaruhi niat pasien untuk memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Pelayanan Rawat Jalan RSIA SamMarie Basra

2. Tujuan Khusus

Secara khusus, tujuan yang hendak dicapai oleh penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti kajian secara empiris tentang :

- 1) Analisa pengaruh karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan) terhadap persepsi manfaat bagi pasien tentang program JKN di Pelayanan Rawat Jalan RSIA SamMarie Basra.
- 2) Analisa pengaruh karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan) terhadap persepsi kemudahan bagi

pasien tentang program JKN di Pelayanan Rawat Jalan RSIA SamMarie Basra.

- 3) Analisa pengaruh karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan), persepsi pasien dan norma subjektif pasien tentang program JKN terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program JKN di Pelayanan Rawat Jalan RSIA SamMarie Basra.

F. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini antara lain yaitu sebagai berikut :

a. Bagi RSIA SamMarie Basra

1. Mengetahui faktor – faktor yang memengaruhi niat pasien untuk memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Pelayanan Rawat Jalan RSIA SamMarie Basra.
2. Memberikan informasi bagi manajemen RSIA SamMarie Basra dalam persiapan melayani peserta program JKN.

b. Bagi Teori

Melakukan pengembangan pada Teori Intensi dengan pendekatan *Theory Reasoned Action (TRA)* mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi niat pasien untuk memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di rumah sakit.