

## **Gambaran Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) pada Pasien Rawat Inap di Puskesmas Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar 2015**

M. Fais Satrianegara<sup>1</sup>, Abd. Majid HR. Lagu<sup>2</sup>, Nur Iftitah<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup> Bagian Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar

<sup>2</sup> Bagian Kesehatan Lingkungan Fakultas Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar

### **ABSTRAK**

Mutu pelayanan kesehatan sebagai salah satu bagian dari manajemen akan memberikan berbagai manfaat bagi manajemen suatu instan( Pohan:2007). Oleh karena itu, setiap pemberi layanan kesehatan atau profesi layanan kesehatan yang secara langsung melayani pasien perlu memiliki keterampilan, termasuk dalam berkomunikasi dengan konsumen/pasien. Meski demikian mutu pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan dari tingkat kemampuan akademisnya, tetapi juga oleh sifatsifat kemanusiaan yang dimiliki oleh petugas kesehatan di suatu rumah sakit maupun puskesmas. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif observasional. Populasi dalam penelitian ini Pasien rawat inap yang berkunjung di wilayah Puskesmas Batua pada bulan 1 sampai bulan 6 Tahun 2015 yang berjumlah 149 orang dengan menggunakan teknik total accidental Sampling. Hasil penelitian didapatkan bahwa bahwa 50 responden (83.3%) memanfaatkan pelayanan kesehatan dan yang tidak memanfaatkan 10 responden (16.7%). responden yang tingkat pendidikannya paling banyak adalah responden mempunyai jenjang pendidikan SMA yaitu sebanyak 25 orang (41,7%). dari Aksesibilitas yang mudah sebanyak 48 responden (80.0%) sedangkan responden yang Aksesibilitasnya Sulit sebanyak 12 responden (20.0%). Dari Persepsi responden mengatakan baik sebanyak 57 responden (95%) dan persepsi responden yang mengatakan tidak baik sebanyak 3 responden (5.0%). Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu lebih banyak responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batua daripada yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batua. Saran yaitu petugas kesehatan lebih banyak Melakukan pendekatan kepada masyarakat sehingga masyarakat lebih mengenal petugas kesehatan dan pasien lebih dapat meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batua.

Kata kunci : *Aksesibilitas, Persepsi Pasien, Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan*

### **PENDAHULUAN**

Gufran 2007 dalam Machmud (2008) menguraikan bahwa layanan kesehatan bermutu dalam pengertian yang luas diartikan sejauh mana realitas layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kriteria dan standar profesional medis terkini dan baik yang sekaligus telah memenuhi atau

bahkan melebihi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tingkat efisiensi yang optimal.

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan telah diamanatkan bahwa untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang efektif dan efisien diperlukan informasi kesehatan yang

diselenggarakan melalui sistem informasi dan lintas sektor. Sistem Informasi Kesehatan adalah seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola secara terpadu untuk mengarahkan tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan (PP RI No. 46 Tahun 2014).

Salah satu indikator layanan yang menjadi kunci penting bagi para pasien sebagai konsumen meliputi layanan yang tepat, terutama saat registrasi dan waktu tunggu. Harapan pasien terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pengguna layanan kesehatan. Nilai waktu bagi masyarakat semakin mahal karena masyarakat merasa kegiatan ekonominya semakin meningkat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian dilakukan di wilayah Kota Makassar. Khususnya Puskesmas Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar 2015 pada bulan 1 sampai bulan 6 Tahun 2015. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan observasional deskriptif.

Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien rawat inap yang berkunjung di wila-

yah Puskesmas Batua pada bulan 1 sampai bulan 6 Tahun 2015 yang berjumlah 149 orang sedangkan sampel sebagian pasien rawat inap yang berkunjung di Puskesmas Batua dengan menggunakan Teknik *Accidental sampling*.

Data primer diperoleh dengan melakukan wawancara menggunakan kuesioner penelitian. Sedangkan data sekunder pada penelitian ini adalah data kunjungan Pasien Rawat inap di Puskesmas Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar Tahun 2015.

## **HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa dari 60 responden sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 42 responden (70 %) dan paling sedikit berjenis kelamin laki-laki sebanyak 18 responden (30 %).

Umur yang terbanyak memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah kelompok umur 21-35 dengan jumlah 17 (85%) responden sedangkan kelompok umur yang terendah adalah usia 56-78 tahun yaitu sebanyak 4 responden (6,7%).

Pekerjaan yang tertinggi adalah kelompok yang tidak bekerja sebanyak 19 responden (31,7%) dan kelompok pekerjaan yang terendah adalah ibu rumah tangga sebanyak 18 responden (30,0%).

Responden yang tingkat pendidikan-

ya paling banyak adalah responden mempunyai jenjang pendidikan SMA yaitu sebanyak 25 orang (41,7%). sedangkan SD dan Sarjana sebanyak 11 Responden

(5.0%). Responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan sebanyak 50 responden (83,3%) sedangkan responden yang tidak memanfaatkan sebanyak 10 responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden			Frekuensi (n)	Persen (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	18	30%
		Perempuan	42	70%
	Total	60	100%	
2	Umur	6-20	18	30.0%
		21-35	20	33.3%
		36-45	7	11.7%
		46-55	11	18.3%
		56-78	4	6.7%
		Total	60	100%
3	Pekerjaan	PNS	8	13.3%
		Wiraswasta	10	16.7%
		Buruh	3	5.0%
		Petani	2	3.3%
		Ibu Rumah Tangga	18	30.0%
		Tidak bekerja	19	31.7%
		Total	60	100%
4	Pendidikan	SD	11	18.3%
		SMP	13	21.7%
		SMA	25	41.7%
		SARJANA	11	18.3%
		Total	60	100%

Sumber: Data Primer, 2015

(18,3%).

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang Aksesibilitas yang mudah sebanyak 48 responden (80.0%) sedangkan responden yang Aksesibilitasnya sulit sebanyak 12 responden (20.0%).

Persepsi responden yang mengatakan baik sebanyak 57 responden (95%). Sedangkan persepsi responden yang mengatakan tidak baik sebanyak 3 responden

(16,7%).

## PEMBAHASAN

Salah satu indikator untuk menilai bagaimana pemanfaatan puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan oleh masyarakat adalah dari banyak atau tidaknya jumlah kunjungan ke Puskesmas tersebut. Rendahnya kunjungan masyarakat ke pusat pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa

masyarakat kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan puskesmas. Pemodelan pemanfaatan pelayanan kesehatan menurut Depkes RI (2010) memaparkan bahwa pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh terbatasnya tenaga kesehatan milik pemerintah, keterjangkauan fasilitas pelayanan kesehatan oleh masyarakat dan persepsi masyarakat.

#### *Jenis Kelamin*

Jenis kelamin perempuan lebih banyak mengalami kesehatan dan tekanan da-

manfaat pelayanan kesehatan.

Penelitian ini sejalan dengan Muja-hidah (2013) yaitu Jenis kelamin laki-laki sebesar 20 (23.3%) responden sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 66 (76.7%) responden.

#### *Umur*

Penelitian Suriani (2004) bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan juga dipengaruhi oleh umur yang merupakan faktor dari masyarakat. Faktor umur terlihat berperan menuntukan kesinambungan pem-

**Tabel 2. Karakteristik Responden**

No	Karakteristik responden		Frekuensi (n)	Persen (%)
1	Aksesibilitas	Mudah	48	80%
		Sulit	12	20%
	Total		60	100%
2	Persepsi Pasien	Baik	57	95.5%
		Tidak baik	3	5.0%
	Total		60	100%
3	Pemanfaatan Pelayanan kesehatan	Memanfaatkan	50	83.3%
		Tidak memanfaatkan	10	16.7%
	Total		60	100%

*Sumber: Data Primer, 2015*

ri pada laki-laki walaupun faktor yang melatarbelakangi berbeda beda pada berbagai kelompok sosial hal tersebut menggambarkan bahwa dalam menjalani kehidupannya perempuan lebih banyak terjadi masalah kesehatannya atau kurang sehat dibandingkan laki-laki sehingga perempuan lebih banyak memeriksakan kesehatannya dan me-

manfaat fasilitas kesehatan.

Umur muda seseorang lebih aktif untuk mencari tempat pelayanan kesehatan yang baik dibandingkan dengan umur yang sudah lanjut, apalagi disaat sekarang ini usia mudah pun banyak yang terjadi masalah kesehatannya sehingga dapat memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada.

Penelitian ini sejalan dengan Evi Febrianty Sugiono (2013) menunjukkan kelompok umur yang terbanyak adalah kelompok umur 12-22 tahun dengan jumlah (25.4%) responden. Sementara kelompok umur dengan jumlah responden terendah adalah kelompok umur 78-88 tahun sebanyak (1.7%) responden.

#### *Pendidikan*

Teori yang dikemukakan oleh Syahlan (1996), bahwa keluarga yang berpendidikan rendah pada umumnya pasrah bila gangguan kesehatan menimpa anggotanya. Mereka akan meminta bantuan bila masalah kesehatan sudah berat, sehingga pencarian upaya kesehatan sangat ditentukan oleh tingkat pendidikan. Teori sama dengan hasil penelitian Hermanto (2009) bahwa Responden yang berpendidikan tinggi mempunyai peluang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dibanding responden yang berpendidikan yang rendah. Secara teoritis pendidikan formal akan sangat mempengaruhi pengetahuan sehingga apabila seseorang mempunyai pendidikan formal tinggi akan mempunyai pengetahuan yang lebih tinggi dibandingkan dengan seseorang dengan pendidikan rendah pada analisis ini hanya membahas pendidikan formal dan seseorang dengan pendidikan yang lebih tinggi diharapkan lebih cepat dan lebih mudah memahami pentingnya kesehatan dan pemanfaatan pelayanan

kesehatan (Notoatmodjo, 1993).

Penelitian ini sejalan dengan Irwandi (2013) menunjukkan tingkat pendidikan yang paling banyak sebesar 51 (43.2%) responden yakni tamat SMA/Sederajat dan yang paling sedikit yaitu tidak sekolah sebanyak 2 (1.7%) responden.

#### *Pekerjaan*

Seseorang yang tidak bekerja lebih berpeluang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan karena tidak terlalu mempunyai kesibukan, sedangkan yang bekerja terlalu sibuk dengan pekerjaannya dan terkadang kesehatannya pun tidak terlalu diperhatikan sehingga tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada maupun yang terdekat dan bisa dijangkau.

Penelitian ini sejalan dengan Evi Febrianty Sugiono (2013) menunjukkan pekerjaan yang paling banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan yaitu yang tidak bekerja / URT sebanyak 31 (26,35) responden. dan yang paling sedikit adalah PNS/TNI/POLRI itu sebanyak 1 (1,7%) responden.

#### *Aksesibilitas*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin mudah Aksesibilitas responden menempuh Puskesmas maka semakin mudah pula untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan, begitupun sebaliknya semakin sulit aksesibilitas responden menempuh Puskesmas maka semakin sulit

pula untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Walaupun demikian, tidak biasa dipungkiri juga ada beberapa responden yang aksesnya sulit tapi tetap memanfaatkan pelayanan kesehatan karena responden tersebut dirujuk dari Puskesmas yang ditempati periksa sebelumnya, salah satunya puskesmas Antang dan ada pula responden yang sebelumnya pernah tinggal di daerah Puskesmas Batua tapi dia berpindah tempat tinggal yang kurang menjangkau Puskesmas Batua tapi Asuransi kesehatan yang dimilikinya terdaftar di Puskesmas Batua. Ada pula responden yang mudah aksesibilitasnya tapi tidak memanfaatkan karena mereka biasa memeriksakan kesehatannya ditempat lain seperti: Dokter Praktek, Rumah sakit dan klinik.

Penelitian ini sejalan dengan Ninik Sri Wahyuni (2012) menunjukkan bahwa Aksesibilitas sulit namun tetap memanfaatkan pelayanan kesehatan sebanyak 25 (61%) responden dan yang menyatakan aksesibilitas mudah dan tetap memanfaatkan pelayanan kesehatan sebanyak 42 (66,7%) responden.

#### *Persepsi Pasien*

Setiap orang pasti akan mempunyai persepsi yang berbeda-beda apabila persepsi responden mengatakan baik tentang Puskesmas Batua maka dia akan memeriksakan kesehatannya di Puskesmas dan begitu pula sebaliknya apabila persepsi re-

sponden mengatakan tidak baik tentang Puskesmas Batua maka dia tidak akan memeriksakan kesehatannya Walaupun tidak bisa dipungkiri persepsi pasien tidak baik tapi dia tetap memanfaatkan pelayanan kesehatan disini maksudnya dia sudah tahu kalau fasilitas yang ada di Puskesmas kurang nyaman karena ruangan inap yang panas, tapi dia tetap memanfaatkan karena pelayanan kesehatan dekat dari rumah dan dapat dijangkau karena sangat membutuhkan pelayanan kesehatan disaat dia sakit parah.

Penelitian ini sejalan dengan Ninik Sri Wahyuni (2012) yang menunjukkan bahwa persepsi pasien tidak baik dan memanfaatkan pelayanan kesehatan sebanyak 24 (50%) responden, sedangkan responden yang persepsi baik dan memanfaatkan pelayanan kesehatan sebanyak 43 (76,8%) responden.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai “Gambaran Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) Pada Pasien Rawat Inap di Puskesmas Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar Tahun 2015”. maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan sebanyak 50 responden (83,3%) sedangkan responden yang tidak me-

manfaatkan sebanyak 10 responden (16,7%).

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menunjukkan bahwa dari 60 responden sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 42 responden (70 %) dan paling sedikit berjenis kelamin laki-laki sebanyak 18 responden (30 %)

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menunjukkan kelompok usia tertinggi adalah usia 56-78 tahun yang memanfaatkan pelayanan kesehatan yaitu sebanyak 4 responden (6,7%) sedangkan kelompok usia terendah adalah usia 6-20 tahun yaitu sebanyak 18 responden(30,0%).

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata responden bersekolah hingga jenjang SMA yang memanfaatkan pelayanan kesehatan sebanyak 25 responden (41,7%) dan SMP sebanyak 13 responden (21,7%) sedangkan SD dan Sarjana sebanyak 11 responden (18,3%).

Hasil Penelitian ini menunjukkan kelompok pekerjaan yang tertinggi adalah kelompok yang tidak bekerja sebanyak 19 responden (31,7%) dan kelompok pekerjaan yang terendah adalah ibu rumah tangga sebanyak 18 responden (30,0%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang aksesibilitas yang mudah sebanyak 48 responden (80.0%) sedangkan responden yang aksesibilitasnya sulit

sebanyak 12 responden (20.0%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi responden yang mengatakan baik sebanyak 57 responden (95%). Sedangkan persepsi responden yang mengatakan tidak baik sebanyak 3 responden (5.0%).

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti yang dapat menjadi bahan pertimbangan oleh Puskesmas Batua, diantaranya bagi instansi terkait agar mempertimbangkan kebijakan tentang penempatan dan pemerataan tenaga kesehatan sehingga beban kerja petugas tidak terlalu tinggi dan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih maksimal terhadap masyarakat sesuai profesi dan pendidikannya. Bagi Puskesmas melakukan pendekatan kepada masyarakat sehingga masyarakat lebih mengenal petugas kesehatan dan pasien lebih dapat meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batua. Kepada peneliti lainnya agar melanjutkan penelitian tentang pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan metode yang berbeda dan menggali lebih dalam tentang pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas.

## DAFTAR PUSTAKA

Depertemen Kesehatan RI. 2010. *Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyara-*

- kat (JPKM), Pengertian dan Pelaksanaan.* Kerjasama Departemen Kesehatan RI dan Kesehatan Sosial Food Foundation. Jakarta.
- Febrianty Sugiono, 2013. *Faktor yang berhubungan dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan Rawat Inap* Rumah sakit Stellamaris Makassar.
- Hermanto, 2009. *Pengantar Statistik pendidikan.* Jakarta. Rajawali Pers.
- Irwandi, 2013. *Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD Lakipada Kabupaten Tana Toraja.*
- Mujahidah, 2013. *Faktor yang berhubungan dengan perilaku Konsumen dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah sakit Marusu Kabupaten Maros.*
- Machmud, Rizanda. 2008. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.* Studi literatur. Sumber : <http://www.1rckesehatan.net>. Di akses pada tanggal 8 Agustus 2015.
- Ninik Sri Wahyuni, 2012. *Faktor-faktor yang berhubungan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sumber Rejo Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur.*
- Notoatmodjo, 1993. *Metodelogi Penelitian.* PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Suriani, 2004. *Dasar-dasar komunikasi antar budaya.* Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Syahlan, 1996. *Kebidanan komunitas.* Yayasan Bina Sumber daya kesehatan. Jakarata.
- Undang-undang No. 36 Tahun 2009. *Tentang Kesehatan*
- Pohan, Imbalos. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan.* Buku kedokteran EGC : Jakarta.
- PP RI No. 46 Tahun 2014. *Sistem Informasi Kesehatan.*