

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu alat atau tempat yang digunakan dalam melakukan upaya pelayanan kesehatan, baik secara promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilaksanakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, ataupun masyarakat. Berdasarkan jenjang pelayanannya, fasilitas kesehatan terdiri dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) berupa puskesmas, klinik pratama, serta praktik dokter/dokter gigi perseorangan, dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Rujukan Lanjut (FKTRL) berupa rumah sakit umum dan rumah sakit khusus.¹

Semakin berkembangnya zaman, muncul banyak fasilitas kesehatan baik tingkat pertama maupun tingkat rujukan lanjut, yang kemudian mengakibatkan persaingan kompetitif antara fasilitas kesehatan yang memotivasi pemilik untuk mengevaluasi kekurangan dari fasilitas kesehatan yang mereka miliki.² Di Indonesia pada tahun 2022, fasilitas kesehatan yang ada tercatat sebanyak 10.374 puskesmas yang terdiri dari 6.072 puskesmas rawat inap dan 4.302 puskesmas non rawat inap, kemudian 13.410 klinik yang terdiri atas 11.460 klinik pratama dan 1.950 klinik utama, serta terdapat 3.072 rumah sakit yang terdiri dari 2.561 rumah sakit umum dan 511 rumah sakit khusus. Lebih spesifik di daerah Jawa Barat terdapat 1.100 puskesmas yang terdiri dari 309 puskesmas rawat inap dan 791 puskesmas non rawat inap, dan 2.483 klinik yang terdiri

dari 2.175 klinik pratama dan 308 klinik utama, serta 399 rumah sakit yang terdiri dari 340 rumah sakit umum dan 59 rumah sakit khusus.³

Pada tahun 2022 di Kota Bandung tercatat sebanyak 80 puskesmas, 38 rumah sakit, dan 373 klinik yang tersebar di seluruh Kota Bandung.⁴ Semakin banyaknya penyedia sarana pelayanan kesehatan yang baru, seiring dengan meningkatnya kebutuhan untuk memenuhi harapan pasien yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan biaya medis.⁵

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia sebagai upaya pemenuhan hak setiap individu atas jaminan sosial untuk memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial secara menyeluruh untuk mencapai *Universal Health Coverage* (UHC) tahun 2019 melalui kepesertaan BPJS Kesehatan.⁶ BPJS Kesehatan, menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional yang implementasinya telah dimulai sejak 1 Januari 2014.⁷ Jaminan Kesehatan Nasional menitikberatkan kebutuhan pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dimana FKTP yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan komprehensif berupa pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, pelayanan kebidanan, dan pelayanan kesehatan darurat medis, termasuk pelayanan penunjang yang meliputi pemeriksaan laboratorium sederhana dan pelayanan kefarmasian.⁶

Dari berbagai fasilitas kesehatan yang ada, terdapat fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS dan ada juga yang tidak. Pada tahun 2022, terdapat sekitar 23.660 fasilitas kesehatan tingkat pertama yang bekerja sama dengan BPJS yang terdiri atas 7.305 klinik pratama di seluruh Indonesia, dimana sekitar 1.462 klinik pratama berada di Jawa Barat. Diantara klinik pratama yang bekerja sama dengan BPJS tersebut terdapat kesenjangan kepesertaan BPJS khususnya di Kota Bandung.¹ Di Kota Bandung terdapat klinik yang memiliki kepesertaan tertinggi hingga hampir 60.000 yaitu klinik Pratama Medika Antapani. Disamping itu terdapat juga perbedaan signifikan jumlah kepesertaan BPJS di klinik lain. Jumlah kapitasi klinik lainnya di angka sekitar 20.000-30.000, tetapi ada juga yang di angka kurang dari 10.000 sehingga hal ini menunjukkan kesenjangan kepesertaan BPJS di klinik pratama Kota Bandung.⁸

Klinik Pratama Medika Antapani sendiri terbentuk sejak tahun 2014, dimana awalnya tidak langsung terbentuk sebagai sebuah klinik tetapi masih sebuah apotek, yaitu Apotek Amadea pada tahun 1986 yang kemudian dirubah nama menjadi Apotek Arima BP Medika Antapani pada tahun 1989 dan dikukuhkan menjadi sebuah perusahaan pada tahun 2005.⁹ Lewat beberapa tahun apotek tersebut perlahan berkembang hingga memiliki klinik utama pada tahun 2012 dan klinik pratama pada tahun 2014. Sejak awal berdirinya klinik Pratama Medika Antapani pada tahun 2014, klinik tersebut langsung bekerja sama dengan BPJS dengan 3467 jumlah kepesertaan. Pada akhir tahun 2014, kepesertaan yang dimiliki bertambah signifikan menjadi 14.641 dikarenakan pada waktu tersebut masih sedikit klinik-klinik yang bekerja sama dengan

BPJS.⁹ Seiring berjalannya waktu kepesertaan BPJS klinik tersebut juga terus bertambah secara stabil hingga pada tahun 2024 mempunyai kurang lebih 59.975 kepesertaan BPJS di Kota Bandung.⁸ Penganggung jawab dari klinik ini sendiri adalah Dokter Anggia Karina yang membawahi beberapa penanggung jawab operasional klinik, kefarmasian, dan mutu. Klinik ini menyediakan layanan kesehatan umum, kesehatan gigi, dan instalasi farmasi dengan waktu pelayanan dari hari senin hingga sabtu pada jam 7 pagi sampai 8 malam yang melayani peserta JKN, asuransi, dan umum. Sarana dan prasarana yang tersedia, meliputi ruang antrean, pos skrining, pendaftaran, ruang tunggu pendaftaran, *nurse station*, ruang tunggu layanan kesehatan umum, ruang pemeriksaan layanan kesehatan umum, ruang tindakan, ruang khitan, ruang pemeriksaan gigi, pemeriksaan visus, ruang rekam medis, instalasi farmasi, ruang dekontaminasi, pojok air susu ibu, tempat ibadah, ruang ganti alat pelindung diri, dan toilet.

Untuk mengatasi kesenjangan yang terjadi sudah seharusnya pemilik fasilitas kesehatan memahami apa yang diperlukan dan dibutuhkan pasien sehingga pasien mau untuk menjadi peserta klinik mereka.¹⁰ Kecenderungan masyarakat untuk memilih atau memanfaatkan pelayanan kesehatan sendiri tergantung kepada 3 faktor, yaitu; faktor predisposisi seperti, demografi, struktur sosial dan keyakinan di dalamnya; faktor pendukung, seperti sumber daya keluarga dan sumber daya masyarakat; dan faktor kebutuhan.¹¹

Peningkatan kualitas hidup dan pola pikir masyarakat menyebabkan masyarakat mulai kritis dalam menentukan fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang maksimal.⁵ Selain itu, kemudahan akses bagi pasien untuk mencari berbagai macam informasi kesehatan maupun tentang penyakit menjadikan tantangan tersendiri bagi para petugas di bidang kesehatan khususnya para dokter untuk semakin mempertajam keilmuan mereka agar siap menghadapi masyarakat yang akan berobat ke klinik atau rumah sakit tempat mereka bertugas.¹² Kualitas pelayanan kesehatan yang baik berperan penting dalam mencegah dan memitigasi masalah kesehatan sehingga berpengaruh pada derajat kesehatan masyarakat.¹³

Berdasarkan uraian di atas terkait adanya kesenjangan kepesertaan BPJS pada klinik-klinik di Kota Bandung, peneliti merasa perlu untuk mengetahui gambaran kecenderungan pemilihan pelayanan kesehatan pada pasien di Klinik Pratama Medika Antapani. Diharapkan dengan penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi para pemilik klinik maupun pemerintah untuk meningkatkan kualitas fasilitas kesehatan di Indonesia sehingga kesehatan masyarakat Indonesia menjadi lebih baik dan tercipta kesetaraan kepesertaan BPJS.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah penelitian yakni gambaran kecenderungan pemilihan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS di Klinik Pratama Medika Antapani.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui faktor-faktor yang menjadi kecenderungan pemilihan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS di klinik Pratama Medika Antapani.
2. Mengetahui faktor yang paling dominan dalam pemilihan pelayanan kesehatan.

1.4 Manfaat penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan antara lain:

1. Manfaat Teoretis:
 - a. Meningkatkan pemahaman tentang gambaran kecenderungan pemilihan pelayanan kesehatan.
 - b. Menjadi referensi atau dasar bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan model atau pendekatan yang lebih komprehensif terkait hubungan antara variabel yang dikaji.
2. Manfaat Praktis:
 - a. Membantu pemilik pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.
 - b. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui peningkatan kualitas fasilitas kesehatan.