

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, pelayanan kesehatan mencakup upaya individu atau organisasi untuk mencegah, merawat, dan menyembuhkan penyakit, serta meningkatkan kesehatan masyarakat. Tujuannya menyeluruh, terintegrasi, dan berkelanjutan, dengan berbagai upaya seperti pencegahan, peningkatan kesehatan, pengobatan, serta pemulihan, dilakukan pemerintah dan masyarakat. (Rusmini, 2020).

Di Indonesia, terdapat tiga jenis pelayanan kesehatan yang memiliki peran dan fungsi yang berbeda. Pertama, pelayanan kesehatan primer. Pelayanan ini merupakan pelayanan dasar yang ada dalam sistem kesehatan. Para tenaga kesehatan seperti paramedis, dokter, perawat, serta petugas kesehatan lingkungan bertanggung jawab memberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Fasilitas yang tersedia dalam pelayanan kesehatan primer meliputi Puskesmas dan klinik yang bertujuan untuk mendukung pelayanan kesehatan masyarakat. Kedua, pelayanan kesehatan sekunder berperan menjadi pendukung pelayanan kesehatan primer. Pelayanan ini ditujukan kepada masyarakat yang mengalami gejala penyakit yang lebih serius serta memerlukan penanganan khusus. Fasilitas yang tersedia dalam pelayanan kesehatan sekunder adalah rumah sakit tipe D atau C yang menawarkan pelayanan standar yang lebih tinggi. Ketiga, pelayanan kesehatan tersier fokus pada pelayanan subspecialis dengan cakupan yang lebih luas, melibatkan tenaga medis seperti dokter subspecialis dan subspecialis yang lebih terlatih. Fasilitas yang tersedia dalam pelayanan kesehatan tersier adalah rumah sakit tipe A dan B, termasuk RSUD milik pemerintah dan rumah sakit swasta. Dengan adanya tiga jenis pelayanan kesehatan ini diharapkan masyarakat dapat memperoleh layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, mulai dari pelayanan dasar di tingkat primer, pendukung di tingkat sekunder, hingga pelayanan spesialis di tingkat tersier (Zaim Anshari, Bincar Nasution and Budiman, 2023).

Pemanfaatan pelayanan kesehatan mencakup penggunaan fasilitas pelayanan guna mendapatkan perawatan yang lebih intensif untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap individu. Tingkat pemanfaatan fasilitas layanan kesehatan oleh masyarakat mencerminkan mutu layanan yang tenaga kesehatan berikan dan juga mencerminkan tingkat kepercayaan pasien terhadap penyelenggaraan layanan kesehatan. Secara umum, cara untuk mengukur tingkat penggunaan fasilitas layanan kesehatan adalah melalui jumlah kunjungan pasien ke fasilitas tersebut (Saragih, 2009 dalam Mujahidah, 2013). Tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan yang disediakan oleh Puskesmas memainkan peran yang sangat penting untuk membuat kesehatan masyarakat meningkat secara keseluruhan, karena Puskesmas berperan sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan dalam kegiatan promosi kesehatan, pencegahan, dan pengobatan. Indikator pemanfaatan pelayanan kesehatan dapat diukur berdasarkan jumlah kunjungan pasien yang dilakukan (Sartika and Wati, 2021).

Pentingnya menggunakan layanan kesehatan merupakan elemen krusial dalam menentukan tingkat kesehatan, terutama ketika berbicara tentang isu-isu kesehatan serta perkembangan masyarakat di sejumlah negara dengan ekonomi rendah. Bahkan, *World Health Organization (WHO)* menganjurkan pemanfaatan layanan kesehatan sebagai prinsip dasar dalam upaya kesehatan primer, terutama untuk populasi yang paling rentan dan kurang mampu. WHO juga sudah mengadvokasi bahwasanya akses ke layanan kesehatan wajib *universal* dan tidak boleh ada hambatan berdasarkan faktor keuangan, akses fisik, atau penerimaan masyarakat. Oleh karena itu, meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan telah menjadi fokus utama di banyak negara yang berkembang (Bakeera *et al.*, 2009).

Walaupun pemerintah dan fasilitas kesehatan telah melakukan berbagai upaya untuk menjaga kualitas layanan kesehatan, tetap ada dampak negatif yang mempengaruhi cakupan penggunaan layanan kesehatan. Penurunan penggunaan layanan kesehatan ini diberikan pengaruh oleh sejumlah faktor, termasuk faktor demografis, kebijakan, serta faktor psikologis baik dari pasien maupun petugas kesehatan. Secara global, perubahan dalam penggunaan layanan kesehatan terjadi akibat penurunan kunjungan pasien, perubahan prosedur diagnosa, penurunan jumlah pasien, dampak pada layanan gawat darurat, dan peningkatan penggunaan

layanan kesehatan elektronik (*e-health*) selama pandemi (Rizki Amelia and Arni Rizqiani Rusydi, 2021).

Pemerintah menghadirkan Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas) sebagai langkah untuk memenuhi hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Namun, kenyataannya saat ini, keberadaan puskesmas masih dirasakan belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/1345/2022 tentang Data Pusat Kesehatan Masyarakat Terdaftar Semester I Tahun 2021, terdapat 10.260 unit Puskesmas di seluruh Indonesia ditahun 2021. Dari jumlah tersebut, 4.177 unit Puskesmas merupakan fasilitas rawat inap, sedangkan 6.083 unit Puskesmas merupakan fasilitas non rawat inap (kemkes, 2022). Berdasarkan Data Susenas 2021, terlihat bahwa tingkat pemanfaatan layanan Puskesmas, terutama layanan rawat jalan, di Indonesia menurun setiap tahunnya. Ditahun 2019, hanya 50,5% masyarakat yang memiliki keluhan kesehatan yang memanfaatkan layanan tersebut. Angka ini kemudian menurun menjadi 46% pada tahun 2020, dan mencapai 40,4% pada tahun 2021 (Profil Kesehatan Indonesia, 2020). Angka yang rendah dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan mengindikasikan adanya kesadaran yang masih kurang di kalangan masyarakat terkait pentingnya menjaga kesehatan. Selain itu, rendahnya angka pemanfaatan juga dapat disebabkan oleh ketidakmerataan penyediaan fasilitas kesehatan. (Widiyastuty, Suryawati and Arso, 2023).

Di Kabupaten Tangerang terdapat total 44 unit Puskesmas pada tahun 2021. Salah satu contoh Puskesmas di Kabupaten Tangerang adalah Puskesmas Panongan, yang termasuk dalam kategori fasilitas non-rawat inap (kemkes, 2022). Berdasarkan profil kesehatan Kabupaten Tangerang tahun 2021, jumlah kunjungan baru rawat jalan umum di Puskesmas mencapai 199.799 kunjungan. Angka kunjungan rawat jalan umum tahun ini turun signifikan dari tahun 2020 sebesar 13.97% menjadi 531.057 kunjungan atau sebesar 5.25% dari total kunjungan. Angka ini menurun signifikan daripada tahun 2020, di mana jumlah kunjungan baru rawat jalan umum ditahun tersebut mencapai 531.057 kunjungan atau sebesar 13.97%. Cakupan kunjungan baru rawat jalan umum tahun 2021 tidak mencapai

target yang ditetapkan, yaitu sebesar 15% dari jumlah penduduk Kabupaten Tangerang pada tahun 2020 (Profil Dinkes Kabupaten Tangerang, 2020).

Menurut Green dalam Notoatmodjo, terdapat faktor-faktor yang dapat memiliki potensi untuk mempengaruhi individu dalam menggunakan layanan kesehatan. Faktor-faktor ini mencakup predisposisi, yang mencakup tingkat pengetahuan, sikap, kepercayaan, keyakinan, nilai-nilai, serta persepsi individu terkait kesehatan. (Abas, Marwati and Kurniawan, 2019). Pengetahuan masyarakat tentang kesehatan memainkan peran penting dalam penggunaan pelayanan kesehatan yang tersedia. Masyarakat yang memiliki pemahaman mendalam tentang kesehatan cenderung lebih menyadari signifikansi menjaga kesehatan dan merawat diri dengan baik. Mereka juga lebih mungkin untuk mencari pelayanan kesehatan yang sesuai ketika mereka membutuhkan perawatan medis. Di sisi lain, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan dapat menjadi penghambat dalam memanfaatkan layanan kesehatan yang tersedia. Mereka mungkin tidak mengetahui adanya layanan kesehatan tersebut atau tidak tahu bagaimana cara mengaksesnya. Selain itu, persepsi negatif terhadap layanan kesehatan juga dapat menghalangi mereka untuk memanfaatkannya, dengan anggapan bahwa mereka tidak membutuhkannya. Kesimpulannya, faktor-faktor seperti pengetahuan, sikap, kepercayaan, keyakinan, nilai-nilai, serta persepsi masyarakat memainkan peran penting dalam mempengaruhi penggunaan pelayanan kesehatan. Meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang kesehatan dan memberikan informasi yang akurat tentang layanan kesehatan yang tersedia dapat membantu meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh masyarakat.

Penelitian Permatasari et al. (2020) memaparkan adanya pengaruh faktor-faktor tertentu pada pemanfaatan pelayanan kesehatan seperti pengetahuan dan persepsi terhadap kondisi kesehatan. Hasil penelitian memperlihatkan individu yang mempunyai pengetahuan yang terbatas cenderung tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan secara optimal. Sebaliknya, individu yang memiliki pengetahuan yang memadai tentang pelayanan kesehatan lebih cenderung untuk menggunakan layanan tersebut dengan lebih aktif. Penelitian (Munawar, 2017), menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pendidikan, pengetahuan, dan keluhan sakit dengan pemanfaatan layanan kesehatan di Puskesmas Barrang

Kota Makassar. Menurut penelitian Putri Maharani (2015), hasil penelitiannya adalah pengetahuan masyarakat mempengaruhi masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Melalui hasil studi pendahuluan di Puskesmas Panongan pada tanggal 15 Maret 2023, diketahui bahwa pada tahun 2022 terdapat total 34.501 kunjungan, 2021 terdapat total 34.847 kunjungan, dan tahun 2020 terdapat total 36.759 kunjungan di Puskesmas Panongan. Dalam penelitian ini, penulis tertarik untuk menyelidiki apakah ada hubungan antara tingkat pengetahuan masyarakat dan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Panongan. Data ini memberikan gambaran awal mengenai preferensi masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Panongan. Melalui penelitian yang akan dilakukan, diharapkan dapat mengetahui apakah tingkat pengetahuan masyarakat memiliki hubungan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Panongan. Hasil penelitian ini bisa memberi informasi bagi pengembangan dan perbaikan layanan kesehatan di Puskesmas Panongan, serta memberikan masukan bagi upaya peningkatan pengetahuan masyarakat tentang kesehatan dan pentingnya memanfaatkan pelayanan kesehatan yang tersedia.

I.2 Rumusan Masalah

Tingkat penggunaan fasilitas layanan kesehatan oleh masyarakat mencerminkan sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh para tenaga kesehatan dan tingkat kepercayaan pasien terhadap penyelenggaraan pelayanan tersebut. Pengukuran tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan didasarkan pada frekuensi kunjungan pasien ke fasilitas tersebut. Penurunan penggunaan layanan kesehatan diberikan pengaruh oleh beragam faktor, termasuk faktor predisposisi, faktor demografi, kebijakan, serta faktor psikologis.

Pengetahuan masyarakat tentang kesehatan memainkan peran penting dalam penggunaan pelayanan kesehatan yang tersedia. Ketika masyarakat memiliki pengetahuan yang terbatas tentang kesehatan dan layanan kesehatan, hal ini dapat menjadi hambatan dalam memanfaatkan layanan yang tersedia. Kurangnya pengetahuan tentang kesehatan dapat membuat individu kurang menyadari

pentingnya menjaga kesehatan, mendiagnosis penyakit dengan benar, atau mencari perawatan yang diperlukan.

Maka dari itu, penting untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang kesehatan melalui penyuluhan, edukasi, dan kampanye yang memberikan informasi yang akurat dan terpercaya. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang kesehatan, masyarakat akan lebih mampu membuat keputusan yang tepat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan yang tersedia untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan mereka. Berdasarkan masalah tersebut, rumusan masalah penelitian ialah apakah terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan masyarakat terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Panongan.

I.3 Tujuan Penelitian

I.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara tingkat pengetahuan masyarakat terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Panongan.

I.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi gambaran karakteristik responden yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, penghasilan.
- b. Menganalisis hubungan karakteristik responden (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, penghasilan) dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Panongan.
- c. Menganalisis hubungan tingkat pengetahuan masyarakat terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Panongan.

I.4 Manfaat Penelitian

I.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini bisa membantu untuk mendalami pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan, terutama faktor pengetahuan. Dengan memahami sejumlah faktor ini secara lebih mendalam, kita

dapat merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

I.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Responden

Melalui kuesioner yang dilakukan dalam penelitian, responden terstimulasi untuk memperluas pengetahuan mereka tentang layanan kesehatan dan pentingnya pemanfaatan pelayanan kesehatan.

b. Bagi Puskesmas Panongan

Penelitian ini bisa memberi informasi bagi Puskesmas dalam meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas. Dengan meningkatnya pengetahuan dan partisipasi masyarakat, diharapkan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas meningkat, sehingga mendukung upaya pencegahan, pengobatan, dan promosi kesehatan secara lebih efektif.

c. Bagi UPN Veteran Jakarta

Penelitian ini bisa dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya, khususnya di bidang kesehatan masyarakat.

d. Bagi Peneliti

Bisa menambah pengalaman dan pengetahuan serta wawasan terkait hubungan tingkat pengetahuan masyarakat terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan, dan juga dapat bermanfaat dalam meningkatkan kemampuan peneliti berdasarkan dengan keilmuan yang telah didapatkan di perkuliahan.

I.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini mengangkat topik “Analisis Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Panongan”. Hal ini dilakukan karena penggunaan layanan kesehatan memiliki peranan yang signifikan dalam menentukan tingkat kesehatan, yang memiliki relevansi yang spesifik sebagai isu kesehatan dan perkembangan sosial, serta tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan oleh masyarakat mencerminkan mutu layanan yang diberikan

oleh tenaga medis, sekaligus mencerminkan sejauh mana pasien percaya pada penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret-Juni 2023. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain studi cross-sectional pada populasi masyarakat yang berobat atau hanya periksa di Puskesmas Panongan. Sampel diambil menggunakan teknik simple random sampling, dengan 111 sampel yang diteliti. Data didapatkan melalui pemanfaatan data primer dengan cara menyebarkan lembar kuesioner kepada responden. Analisis data menggunakan analisis *univariate* untuk menggambarkan distribusi frekuensi pada karakteristik responden. Analisis bivariat dengan uji *chi-square* untuk mengetahui hubungan antara dua variabel.