SURVEI PANDANGAN MASYARAKAT TERHADAP HAK ATAS KESEHATAN DALAM SISTEM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI INDONESIA



Jakarta, 17 November 2020

NF

METODOLOGI SURVEI

Latar Belakang dan Tujuan

Survei bekerjasama dengan melibatkan para peneliti dari Litbang Kompas

CURRENT ISSUE

Pasal 25 Deklarasi Universal HAM (DUHAM) dan **Pasal 28 H Ayat 3 UUD 1945** menjelaskan bahwa hak atas kesehatan merupakan bagian dari hak dasar yang dimiliki oleh setiap individu. Setiap individu mempunyai hak yang sama dalam memperoleh derajat kesehatan yang optimal dari pemangku kewajiban

STRATEGIC OBJECTIVE

Komnas HAM, memandang perlu untuk melakukan kajian dalam melihat **pemahaman serta evaluasi dari masyarakat** terhadap hak atas kesehatan dalam konteks sistem jaminan Kesehatan nasional. Selain itu Komnas HAM juga sedang Menyusun SNP tentang Hak atas Kesehatan dan Kajian Hak atas Kesehatan Kelompok Rentan

RESEARCH OBJECTIVE

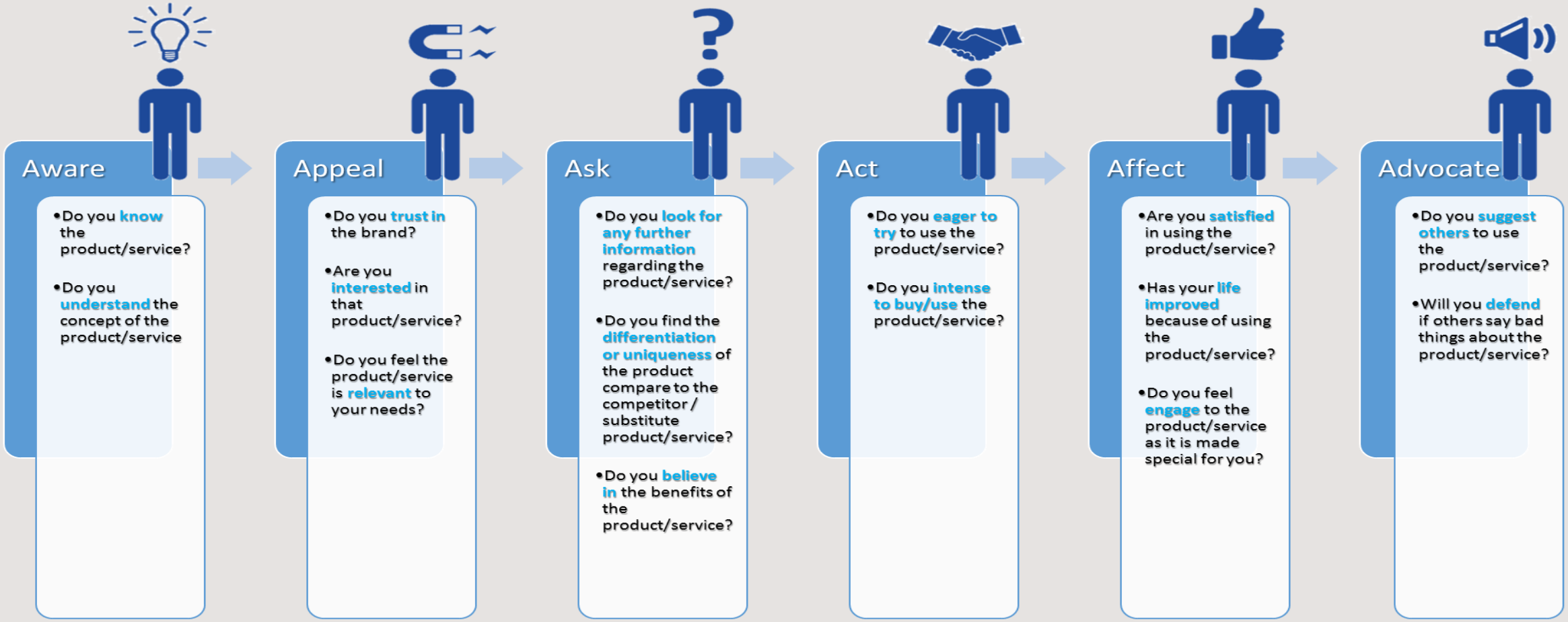
Komnas HAM bekerja sama dengan Litbang *KOMPAS* untuk melakukan **Survei Pandangan Masyarakat terhadap Hak atas Kesehatan dalam Sistem Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia**

KEY SUBJECT

- **Pemahaman masyarakat tentang hak atas kesehatan**
- **Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan** oleh badan penyelenggara jaminan sosial nasional
- **Keterjangkauan sistem jaminan sosial nasional** yang diselenggarakan oleh BPJS
- **Sistem jaminan sosial nasional bagi penyandang disabilitas**

Pendekatan Penelitian

Pendekatan 6A Digunakan untuk pemetaan persoalan Sebagai Acuan Rekomendasi Strategis bagi Komnas HAM



Pendekatan 6A – Hak atas Kesehatan dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional di Indonesia Penjelasan Konsep Secara Garis Besar

AWARE	APPEAL	ASK	ACT	AFFECT	ADVOCATE
•Bagaimana pengetahuan publik terhadap Sistem Jaminan Sosial Nasional ? •Bagaimana pengetahuan publik terhadap keberadaan BPJS sebagai lembaga penyelenggara ? •Bagaimana persepsi publik terhadap implementasi dari Sistem Jaminan Sosial Nasional khususnya Jaminan Kesehatan ?	•Apakah publik melihat persoalan tentang Jaminan Kesehatan ini menjadi sesuatu yang penting ? •Apakah hal-hal yang terkait dengan Jaminan Kesehatan ini, menjadi diskusi publik dalam kesehariannya ?	•Apakah publik mendapat informasi yang cukup terkait dengan Jaminan Kesehatan dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional ? •Apakah ada sosialisasi tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional khususnya Jaminan Kesehatan yang diterima oleh publik ? •Jenis informasi seperti apa dan melalui media apa saja publik menerima informasi/sosialisasi tersebut ?	•Bagaimana perilaku publik jika terjadi permasalahan terkait dengan Jaminan Kesehatan yang diterima ? •Bagaimana respon publik terhadap adanya kebijakan iuran yang dibebankan, termasuk tentang adanya kenaikan iuran •Apakah saluran-saluran pengaduan yang digunakan oleh publik dalam menyampaikan keluhan terhadap permasalahan yang dihadapi ?	•Apakah publik puas dengan layanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit dengan adanya BPJS ? •Apakah publik melihat ada perbedaan layanan kesehatan dari sebelum adanya BPJS dan sesudah adanya BPJS? •Apakah publik puas terhadap layanan kesehatan yang diberikan kepada kelompok penyandang disabilitas?	•Bagaimana partisipatif publik terhadap upaya penegakan dan perlindungan HAM khususnya Hak atas Kesehatan dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional di Indonesia ? •Bagaimana partisipatif publik untuk mengajak keterlibatan orang lain terhadap penegakan dan perlindungan HAM khususnya Hak atas Kesehatan dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional di Indonesia ?

Pendekatan 6A – Hak atas Kesehatan dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional di Indonesia Penjelasan Konsep Secara Garis Besar

AWARE	APPEAL	ASK	ACT	AFFECT	ADVOCATE
Bagaimana pengetahuan publik terhadap hak atas kesehatan, terutama sebagai bagian dari HAM? Bagaimana persepsi publik terhadap implementasi Sistem Jaminan Kesehatan ? Pihak mana yang dipercaya untuk memenuhi hak atas kesehatan?	•Apakah publik melihat persoalan tentang Jaminan Kesehatan ini menjadi sesuatu yang penting ? •Apakah hal-hal yang terkait dengan Jaminan Kesehatan ini, menjadi diskusi publik dalam kesehariannya ?	•Apakah publik mendapat informasi yang cukup terkait dengan Jaminan Kesehatan dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional ? •Apakah ada sosialisasi tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional khususnya Jaminan Kesehatan yang diterima oleh publik ? •Jenis informasi seperti apa dan melalui media apa saja publik menerima informasi/sosialisasi tersebut ?	Bagaimana kepesertaan publik terkait jaminan kesehatan nasional? Bagaimana respon publik terhadap kebijakan yang mewajibkan masyarakat menjadi peserta BPJS Kesehatan? Bagaimana respon public jika BPJS Kesehatan dijadikan sebagai syarat untuk mengurus dokumen publik lainnya?	Bagaimana evaluasi publik terhadap layanan BPJS Kesehatan? Bagaimanakah respon publik terhadap subsidi iuran BPJS Kesehatan? Bagaimana evaluasi public terhadap fasilitas kesehatan yang disediakan oleh pemerintah? Bagaimana respon public terhadap layanan kesehatan bagi penyandang disabilitas?	•Bagaimana partisipatif publik terhadap upaya penegakan dan perlindungan HAM khususnya Hak atas Kesehatan dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional di Indonesia ? •Bagaimana partisipatif publik untuk mengajak keterlibatan orang lain terhadap penegakan dan perlindungan HAM khususnya Hak atas Kesehatan dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional di Indonesia ?

METODE PENELITIAN

Riset dilakukan dengan metode kuantitatif – *face to face interview*

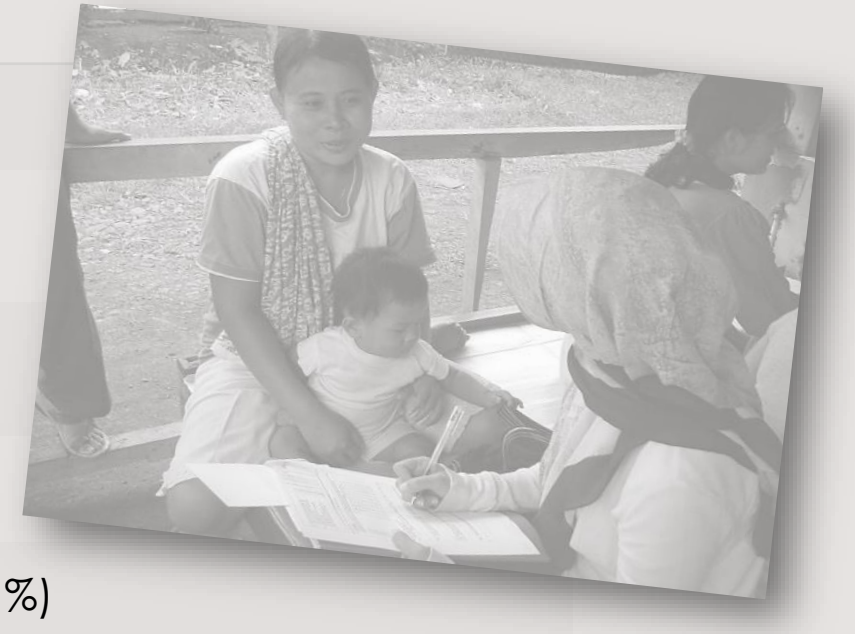
- Menggunakan kuesioner terstruktur
- Durasi wawancara 60 menit
- Wawancara dilakukan oleh interviewer lapangan terlatih
- Menjangkau responden dengan jumlah yang besar dan wilayah yang luas
- Analisa dilakukan secara statistik deskriptif
- Tidak bertujuan menggali alasan mendalam atas pertanyaan “mengapa” ?



SAMPLING FRAME

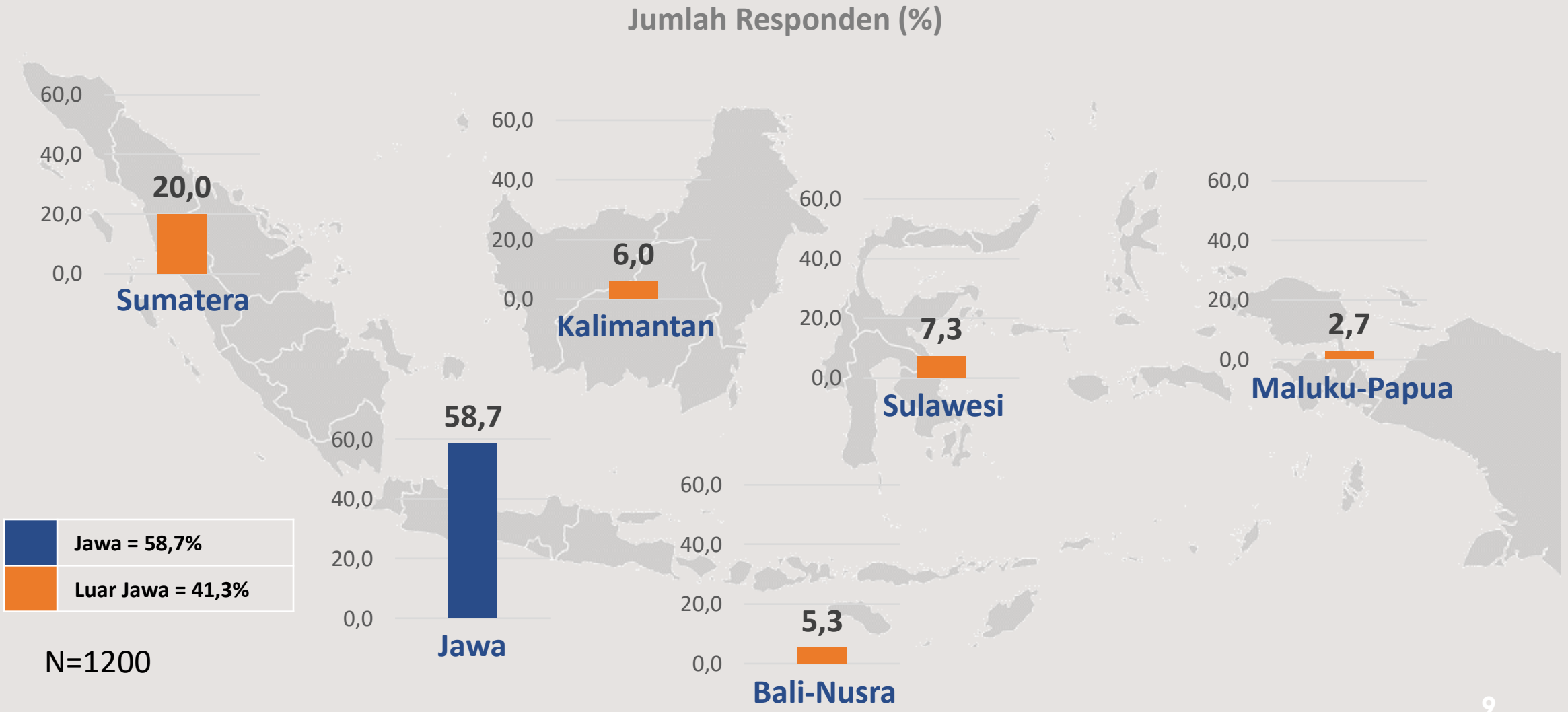
Responden dipilih dengan metode sampling yang merepresentasikan sebaran populasi Indonesia

Responden	***General Population***
Usia	17 – 59 tahun
Jenis Kelamin	Laki-laki & Perempuan (proporsional 50:50)
SEC	Bawah – Menengah – Atas (distribusi normal)
Wilayah Penelitian	34 Provinsi di Indonesia
Jumlah Responden	1,200 responden (sampling error ± 2,8 %)
Metode Pengambilan Sampel	***Multistage random sampling*** dari tingkat Kecamatan hingga RT
Waktu Pelaksanaan Lapangan	Pekan IV Juli – Pekan II Agustus 2020



PROFIL RESPONDEN - WILAYAH PENELITIAN

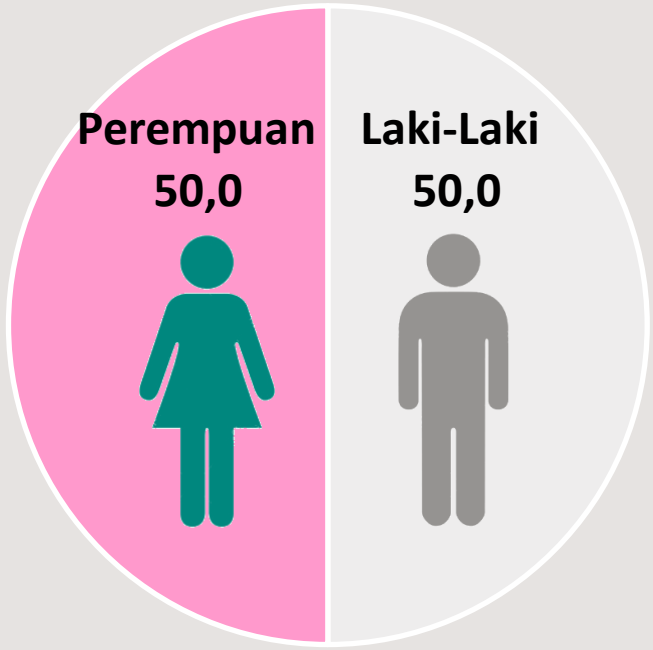
Responden berasal dari 34 provinsi dengan sebaran di tiap daerah mengikuti proporsi populasi Indonesia

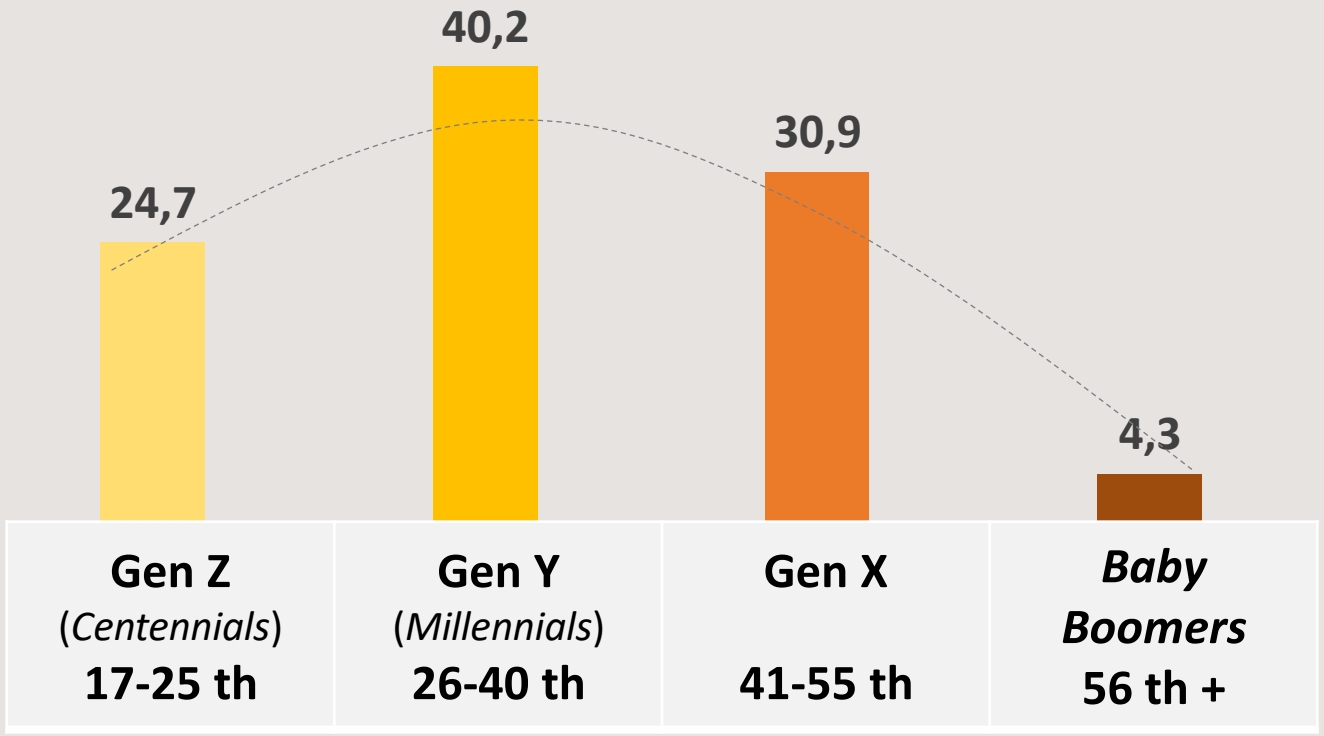


PROFIL RESPONDEN - GENDER dan KELOMPOK USIA

Jumlah perempuan dan laki-laki seimbang, dengan dominasi kelompok usia muda dan produktif

Jenis kelamin dan Kelompok usia (%)



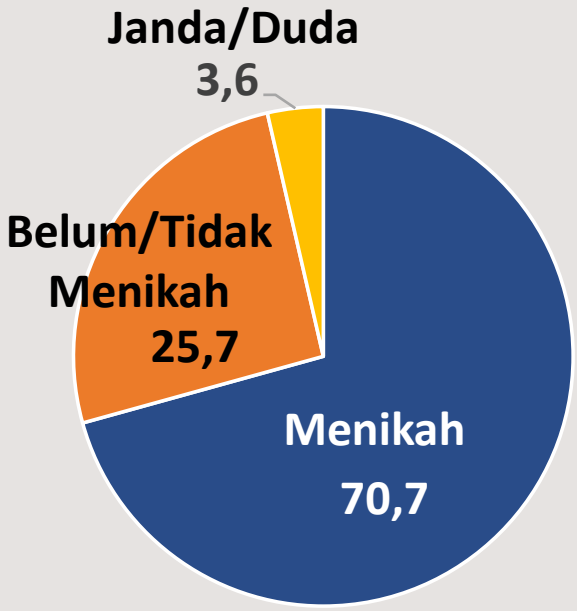


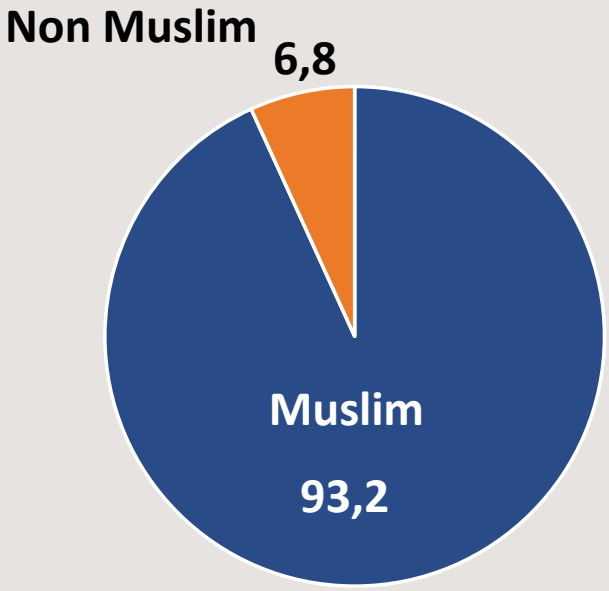
N=1200

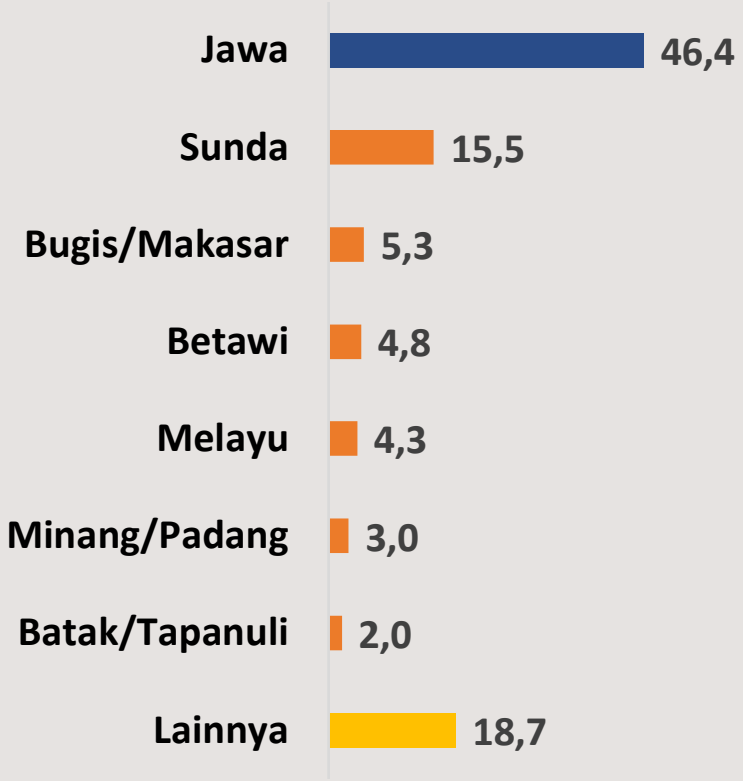
PROFIL RESPONDEN - STATUS PERNIKAHAN, AGAMA, dan ETNIS

Mayoritas responden sudah Menikah, beragama Muslim, dan berasal dari etnis Jawa

Status Pernikahan, Agama, dan Etnis (%)





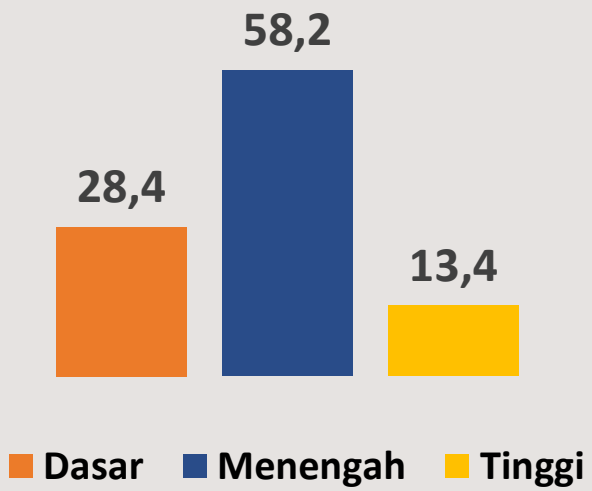


N=1200

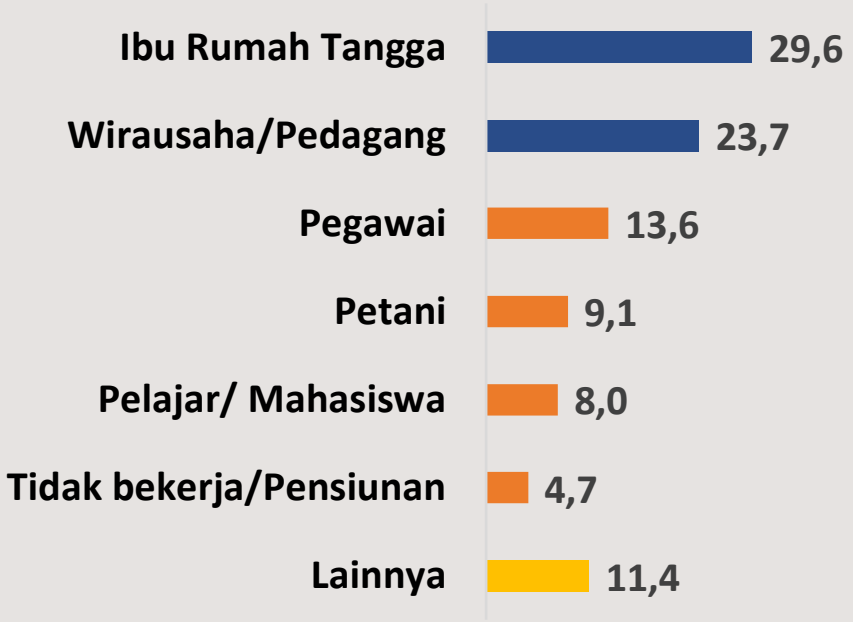
PROFIL PENDIDIKAN, PEKERJAAN, dan KATEGORI SOSIAL EKONOMI

Mayoritas responden berpendidikan menengah (SLTA), ibu rumah tangga dan wirausaha, serta sosial ekonomi bawah

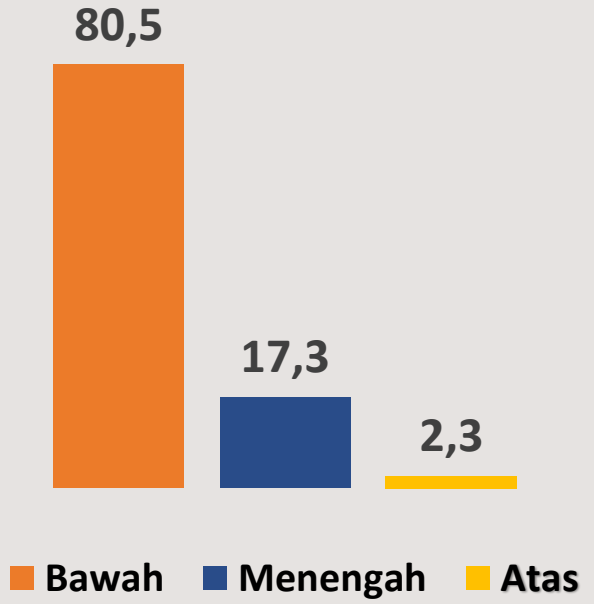
Tingkat Pendidikan (%)



Pekerjaan (%)



Kategori Sosial Ekonomi (%)



N=1200

Foto-foto Responden



Papua



Pontianak



Manado

Foto-foto Responden

Sleman



Bekasi





Palangkaraya

MENDORONG TATA KELOLA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL BERBASIS HAK ASASI MANUSIA

HAK ATAS KESEHATAN

- **Hak atas kesehatan adalah Hak Asasi Manusia.**
- **Hak untuk mendapatkan dan menikmati standar kesehatan tertinggi yang dapat dicapai setiap orang (*the highest attainable standard of health).***
- **Dukungan sumber daya yang maksimal untuk pelayanan, fasilitas, pencegahan, pemulihan dan mitigasi kesehatan yang buruk.**
- **Sebagai jaminan pemenuhan hak untuk hidup.**



UKURAN PEMENUHAN HAK ATAS KESEHATAN

1. Keterjangkauan (*affordability)*
2. Aksesibilitas (*accesibility*)
3. Ketersediaan (*availability*)
4. Keberteriaaan *(acceptability)*
5. Kualitas (*quality*)

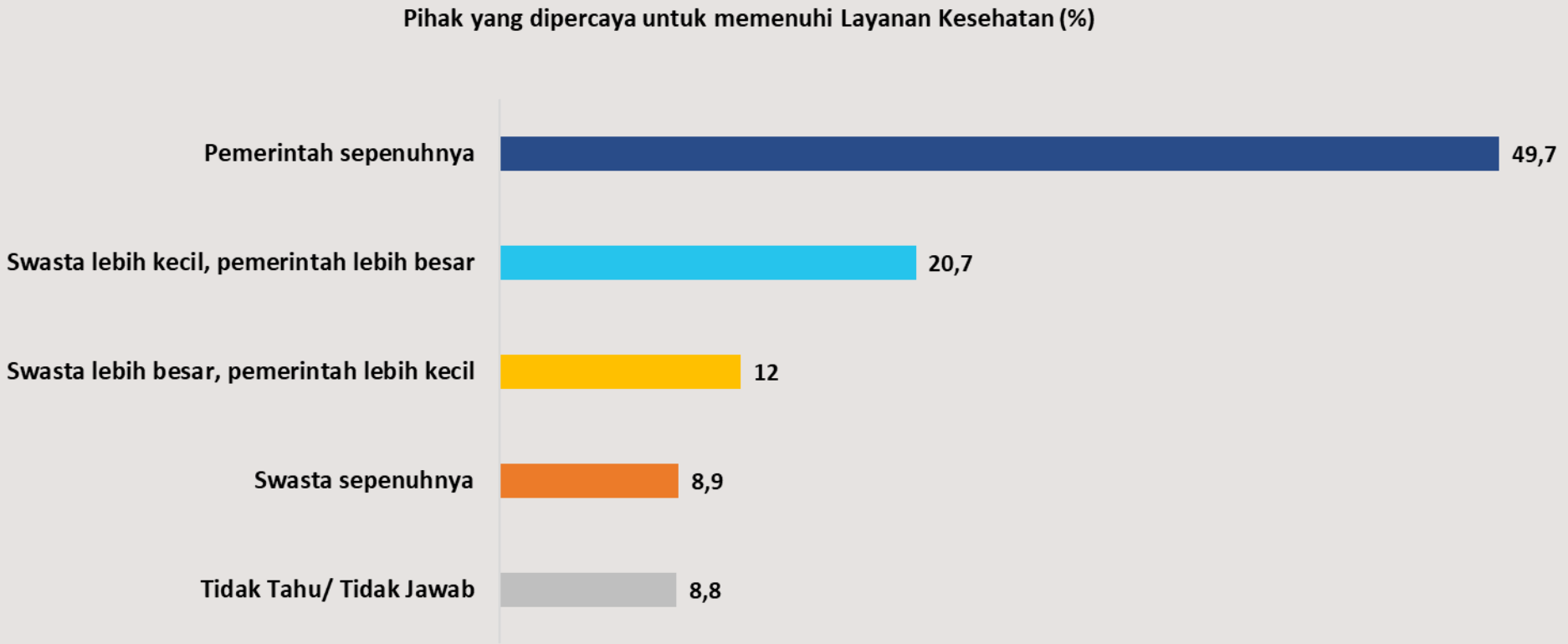


PENGEMBAN KEWAJIBAN

AWARENESS – PIHAK YANG DIPERCAYA MEMENUHI LAYANAN KESEHATAN

Mayoritas responden lebih mempercayakan pemenuhan layanan kesehatan kepada pemerintah

Menurut anda pihak mana yang lebih anda percaya untuk memenuhi layanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia ? (%)

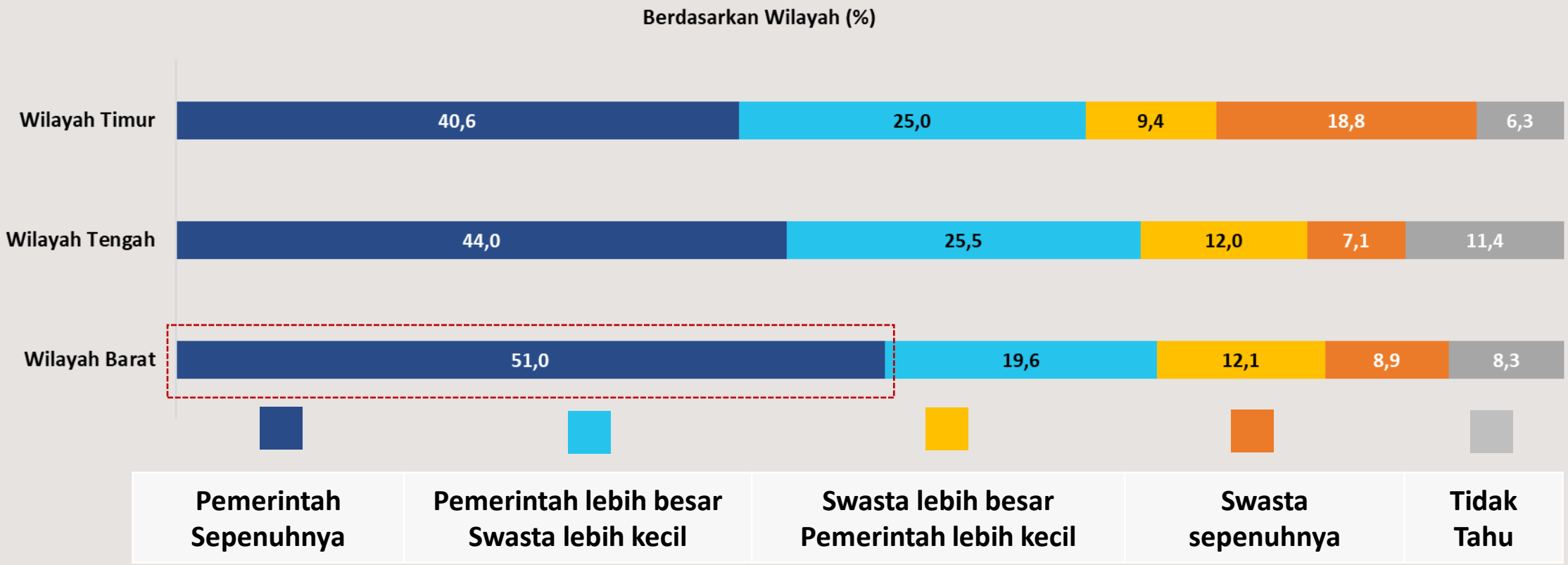


N = 1200; SE = ±2.8%

AWARENESS – PIHAK YANG DIPERCAYA MEMENUHI LAYANAN KESEHATAN

Kepercayaan bahwa Layanan Kesehatan sepenuhnya menjadi tanggung jawab pemerintah lebih tinggi di wilayah barat

Menurut anda pihak mana yang lebih anda percaya untuk memenuhi layanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia ? (%)

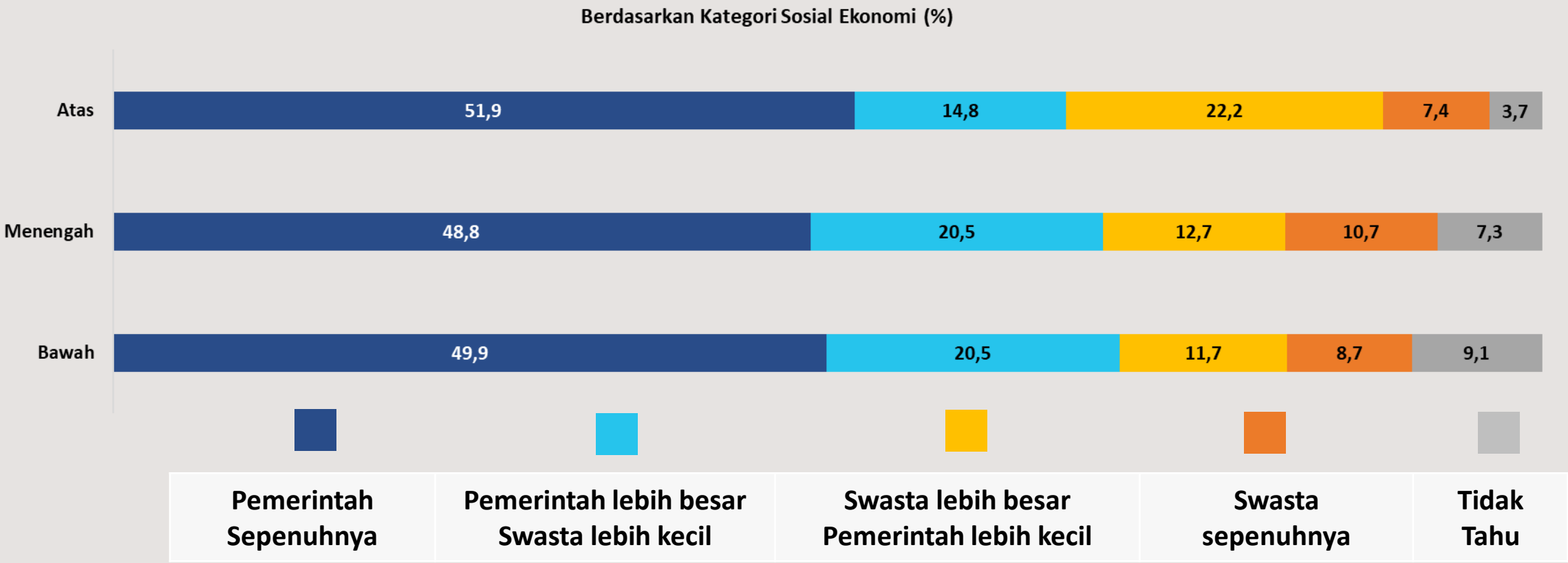


N = 1200; SE = ±2.8%

AWARENESS – PIHAK YANG DIPERCAYA MEMENUHI LAYANAN KESEHATAN

Responden dari semua kategori sosial ekonomi lebih percaya kepada pemerintah dalam memenuhi layanan kesehatan

Menurut anda pihak mana yang lebih anda percaya untuk memenuhi layanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia ? (%)

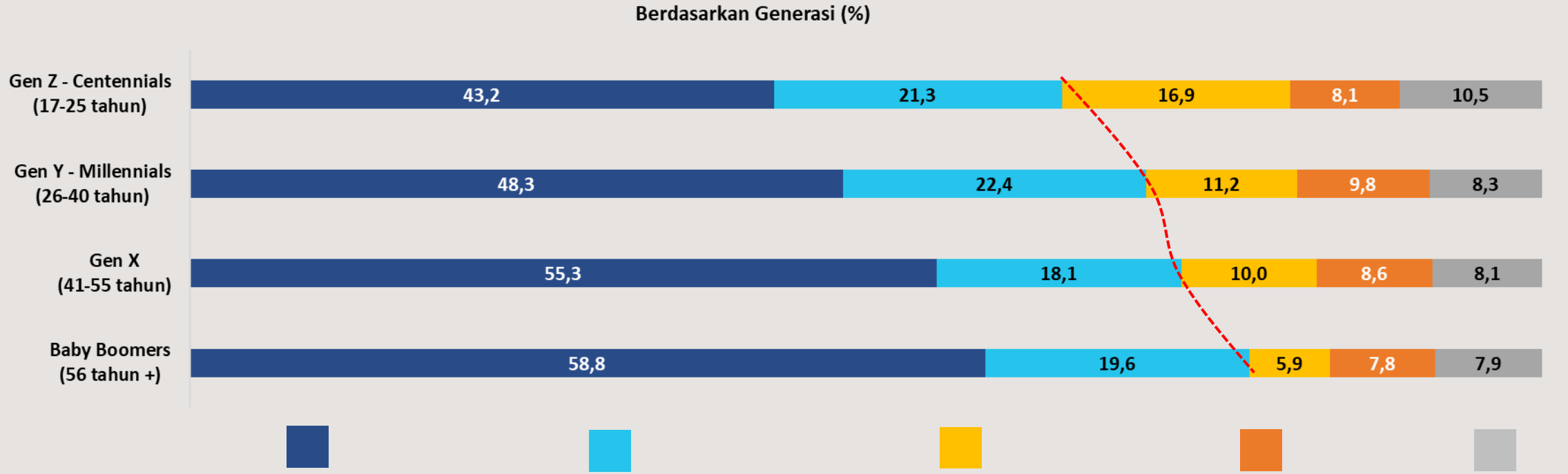


N = 1200; SE = ±2.8%

AWARENESS – PIHAK YANG DIPERCAYA MEMENUHI LAYANAN KESEHATAN

Semua kelompok usia cenderung mempercayakan pelayanan kesehatan kepada pemerintah

Menurut anda pihak mana yang lebih anda percaya untuk memenuhi layanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia ? (%)



Pemerintah Sepenuhnya	Pemerintah lebih besar Swasta lebih kecil	Swasta lebih besar Pemerintah lebih kecil	Swasta sepenuhnya	Tidak Tahu

N = 1200; SE = ±2.8%

Secara umum, masyarakat Indonesia telah memahami bahwa hak atas kesehatan merupakan hak asasi manusia, dimana pemerintah adalah pihak yang mempunyai kewajiban dalam memenuhi hak atas kesehatan.

Secara wilayah, masyarakat di wilayah Indonesia bagian barat (sebesar 51%) yang lebih mempercayakan pelayanan kesehatan kepada pemerintah. Dari sisi pendidikan, mengkonfirmasi bahwa semakin tinggi pendidikan, maka pengetahuan dan tuntutan bahwa pemerintah sebagai pengemban kewajiban dalam memenuhi hak atas kesehatan.

Secara kelompok rentang usia, masyarakat dengan rentang usia 41 tahun ke atas (Gen x dan Baby Boomers) menaruh kepercayaan yang cukup tinggi kepada pemerintah dalam menjalankan kewajibannya memenuhi dan memberikan pelayanan atas hak kesehatan.

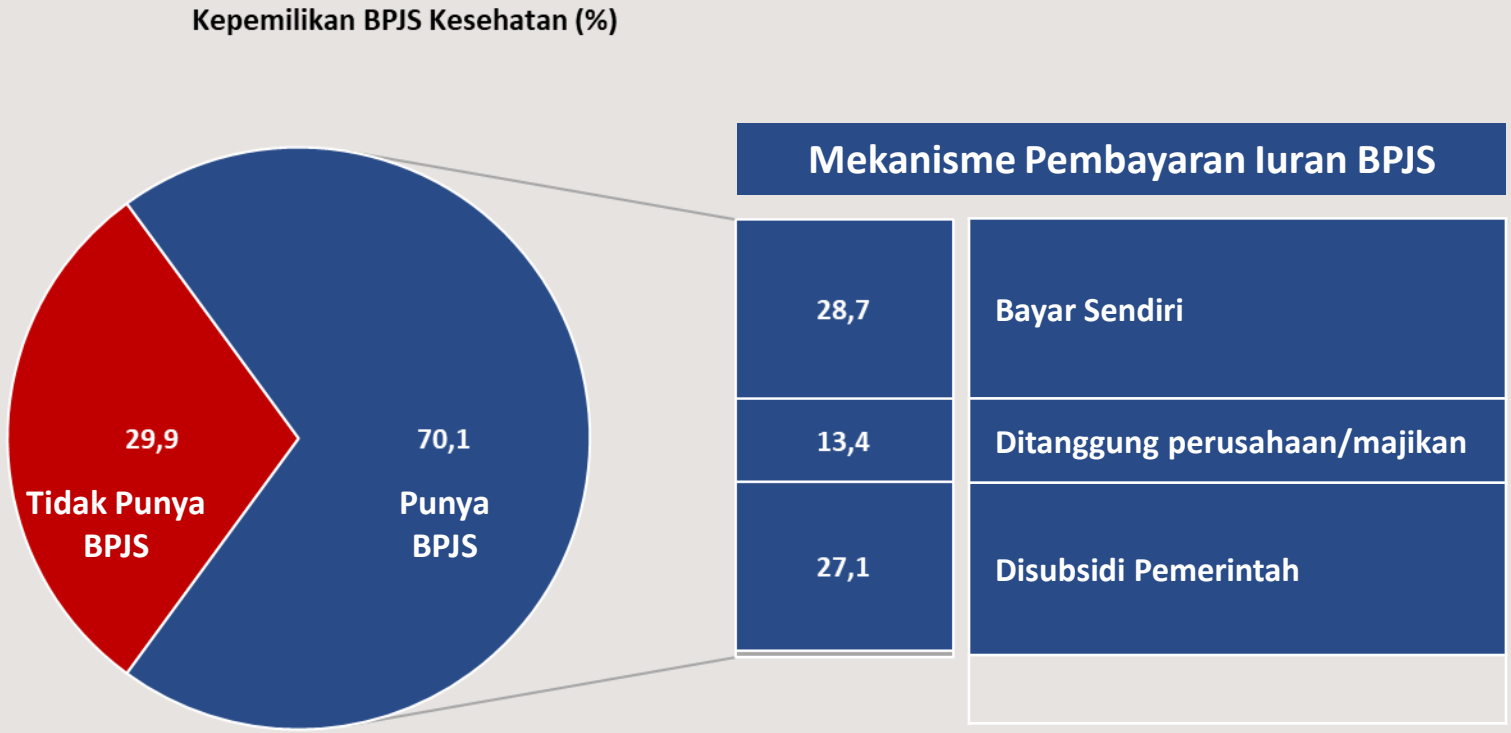
Namun, masyarakat dengan rentang usia 17-40 tahun (Gen Z dan Gen Y) kurang percaya atau bahkan ragu-ragu kepada pemerintah dalam menjalankan kewajibannya memenuhi dan memberikan pelayanan hak atas kesehatan.

AFFORDABILITAS / KETERJANGKAUAN

ACT – KEPESERTAAN ASURANSI KESEHATAN

Sebanyak 70% responden sudah punya BPJS Kesehatan, dengan berbagai mekanisme pembayaran iurannya

Asuransi Kesehatan apa sajakah yang anda miliki ? (%)

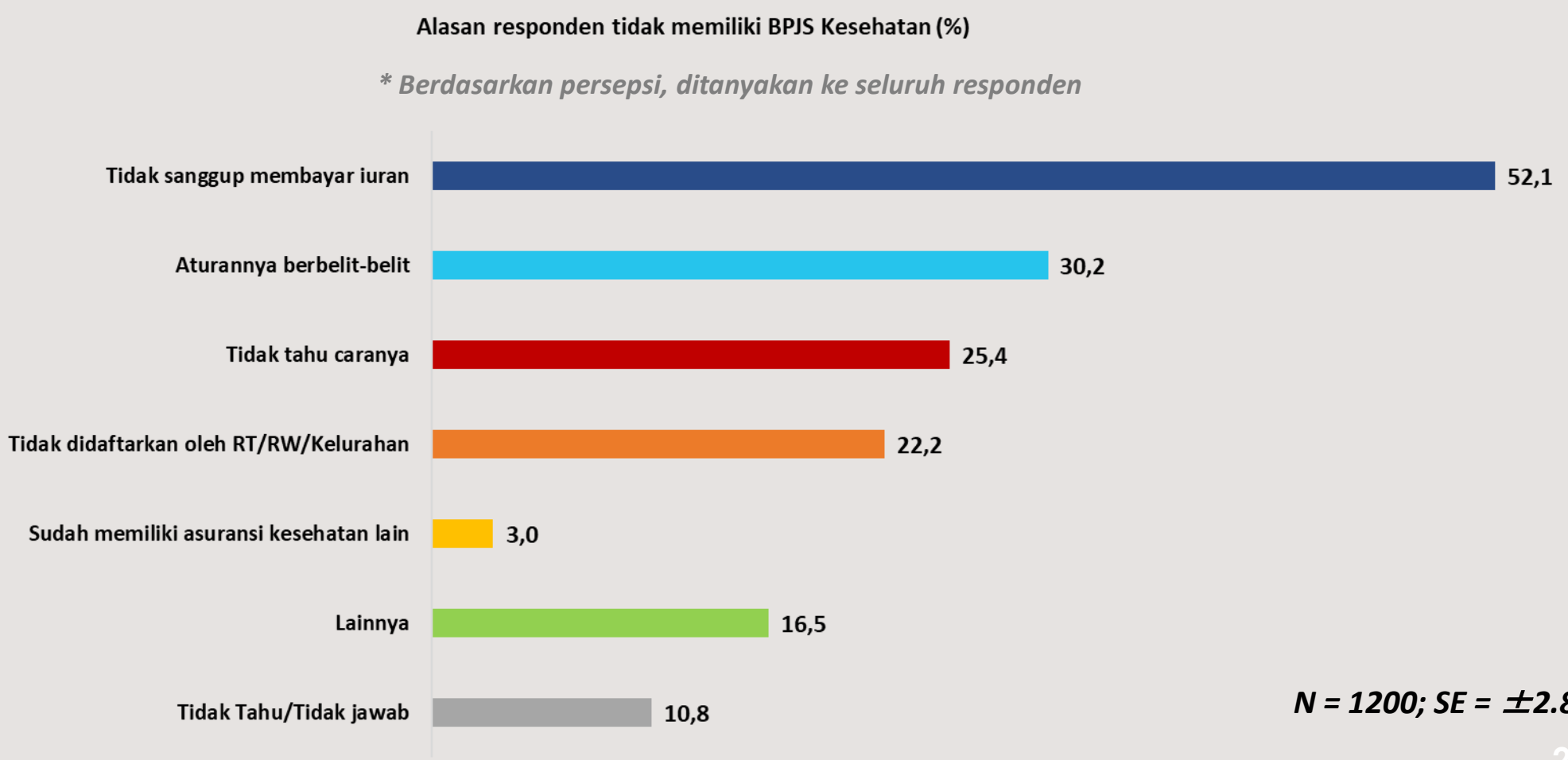


N = 1200; SE = ±2.8%

ACT - BPJS KESEHATAN – Alasan tidak memiliki BPJS Kesehatan (1)

Ketidaksanggupan membayar iuran BPJS Kesehatan dan aturan yang berbelit-belit dianggap sebagai alasan utama mereka yang tidak memiliki BPJS Kesehatan

Setahu Anda, apa saja alasan orang tidak memiliki BPJS Kesehatan? (%)

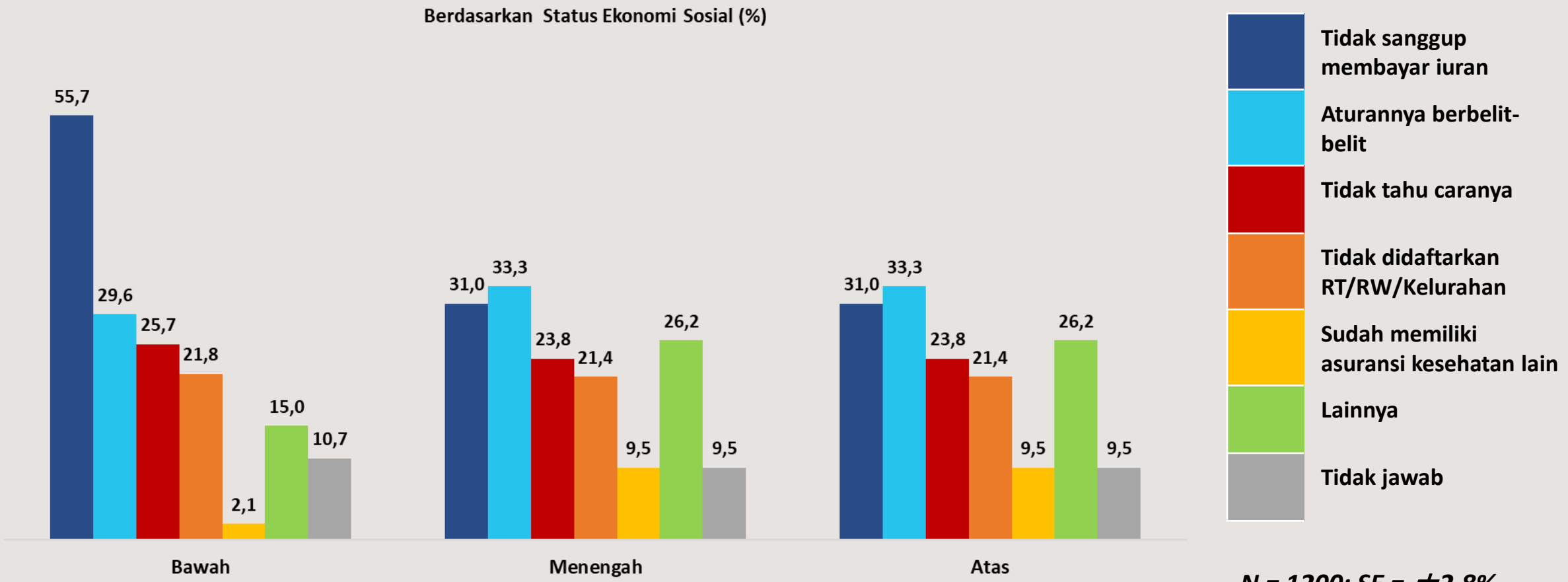


N = 1200; SE = ±2.8%

ACT - BPJS KESEHATAN – Alasan tidak memiliki BPJS Kesehatan (2)

Ketidaksanggupan membayar iuran BPJS Kesehatan menjadi alasan utama tidak memiliki BPJS Kesehatan, khususnya bagi responden kelas bawah

Setahu Anda, apa saja alasan orang tidak memiliki BPJS Kesehatan? (%)

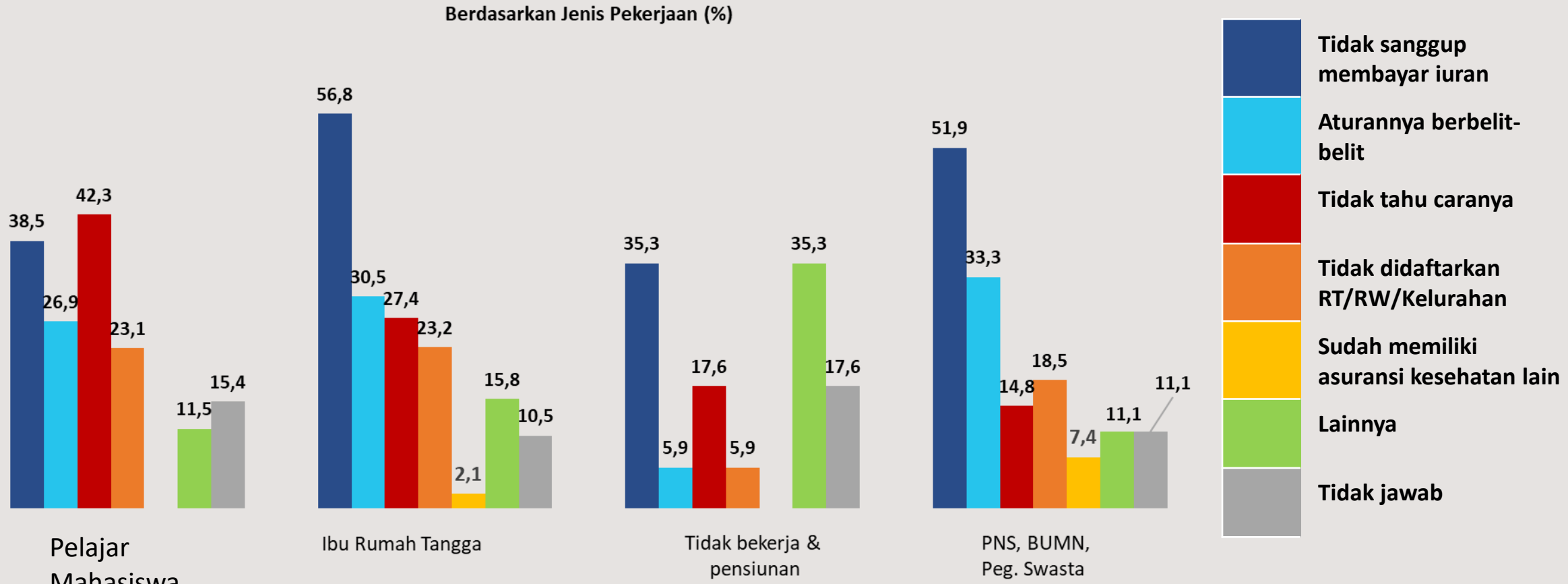


N = 1200; SE = ±2.8%

ACT - BPJS KESEHATAN – Alasan tidak memiliki BPJS Kesehatan (3a)

Ketidaksanggupan membayar iuran BPJS Kesehatan juga menjadi alasan utama ibu rumah tangga dan kalangan pegawai

Setahu Anda, apa saja alasan orang tidak memiliki BPJS Kesehatan? (%)

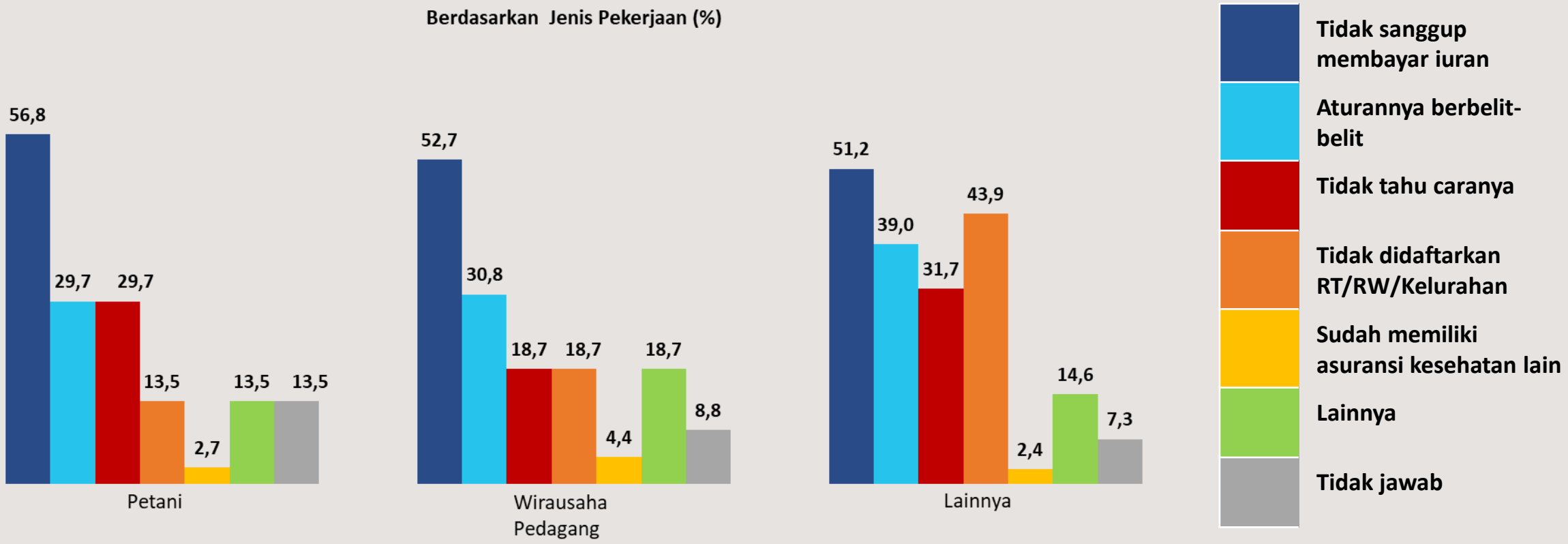


N = 1200; SE = ±2.8%

ACT - BPJS KESEHATAN – Alasan tidak memiliki BPJS Kesehatan (3b)

Ketidaksanggupan membayar iuran BPJS Kesehatan menjadi alasan utama kalangan petani, pedagang, dan pekerjaan lainnya

Setahu Anda, apa saja alasan orang tidak memiliki BPJS Kesehatan? (%)

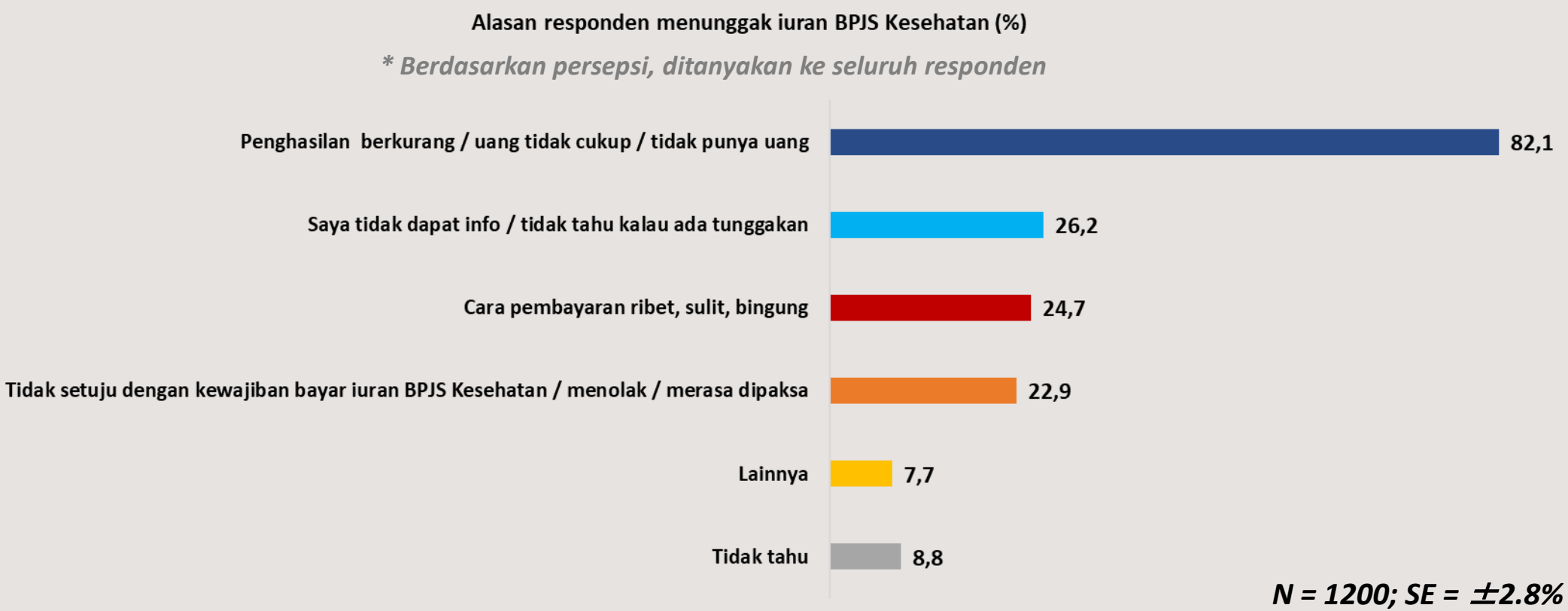


N = 1200; SE = ±2.8%

ACT - BPJS KESEHATAN – Alasan menunggak iuran (1)

Masalah penghasilan dan kurangnya informasi tunggakan dianggap sebagai alasan utama mereka yang menunggak BPJS Kesehatan

Setahu Anda, apa saja alasan orang menunggak bayar iuran BPJS Kesehatan? (%)

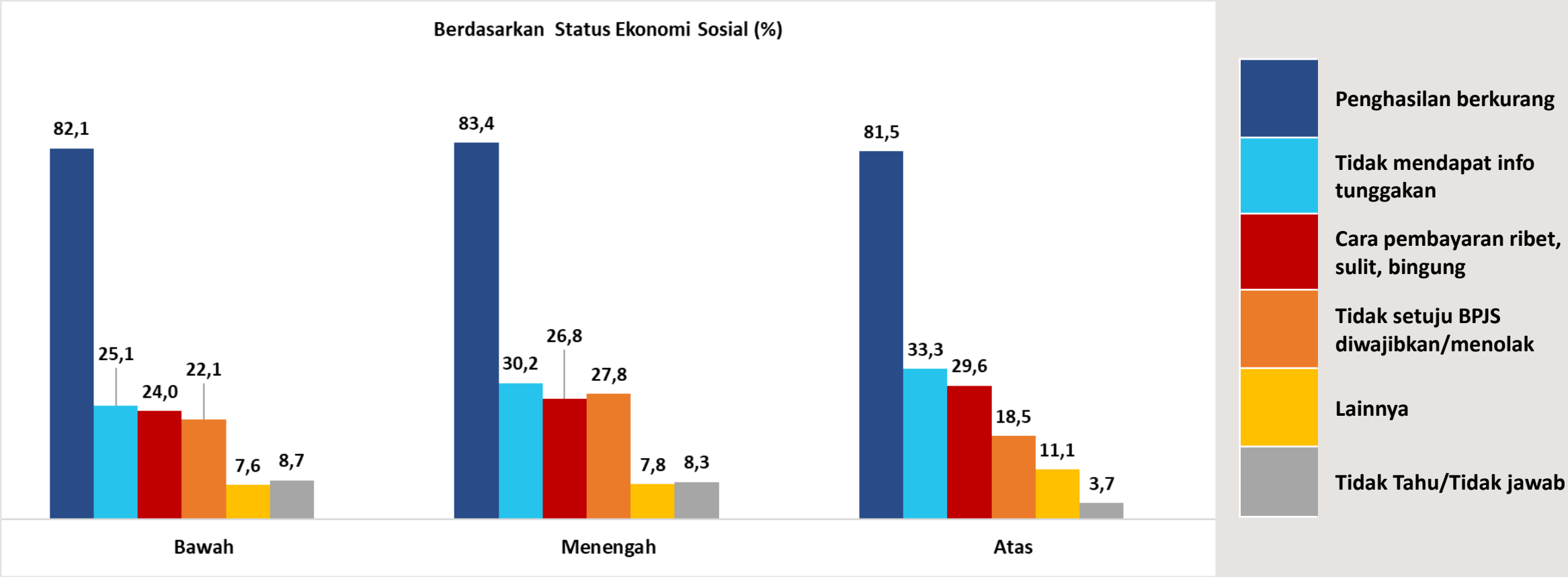


N = 1200; SE = ±2.8%

ACT - BPJS KESEHATAN – Alasan menunggak iuran (2)

Berkurangnya penghasilan menjadi alasan utama responden menunggak BPJS Kesehatan di semua kategori sosial ekonomi

Setahu Anda, apa saja alasan orang menunggak bayar iuran BPJS Kesehatan? (%)

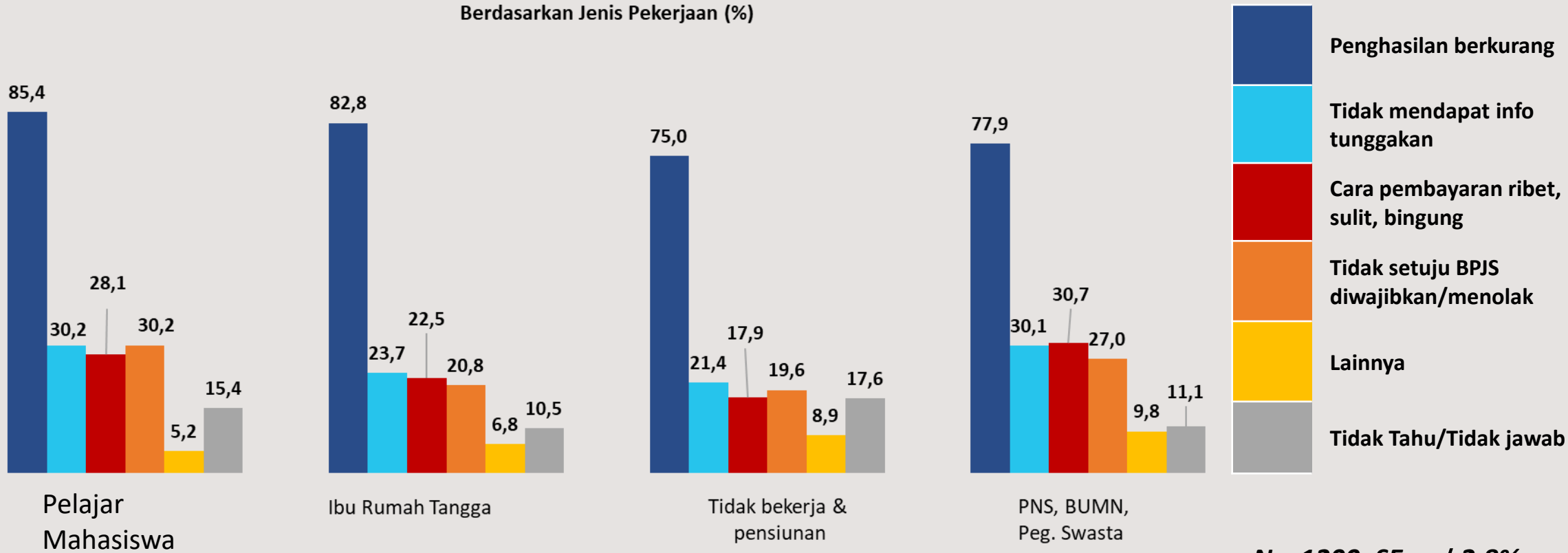


N = 1200; SE = ±2.8%

ACT - BPJS KESEHATAN – Alasan menunggak iuran (3a)

Berkurangnya penghasilan menjadi alasan utama responden menunggak BPJS Kesehatan untuk semua jenis pekerjaan

Setahu Anda, apa saja alasan orang menunggak bayar iuran BPJS Kesehatan? (%)

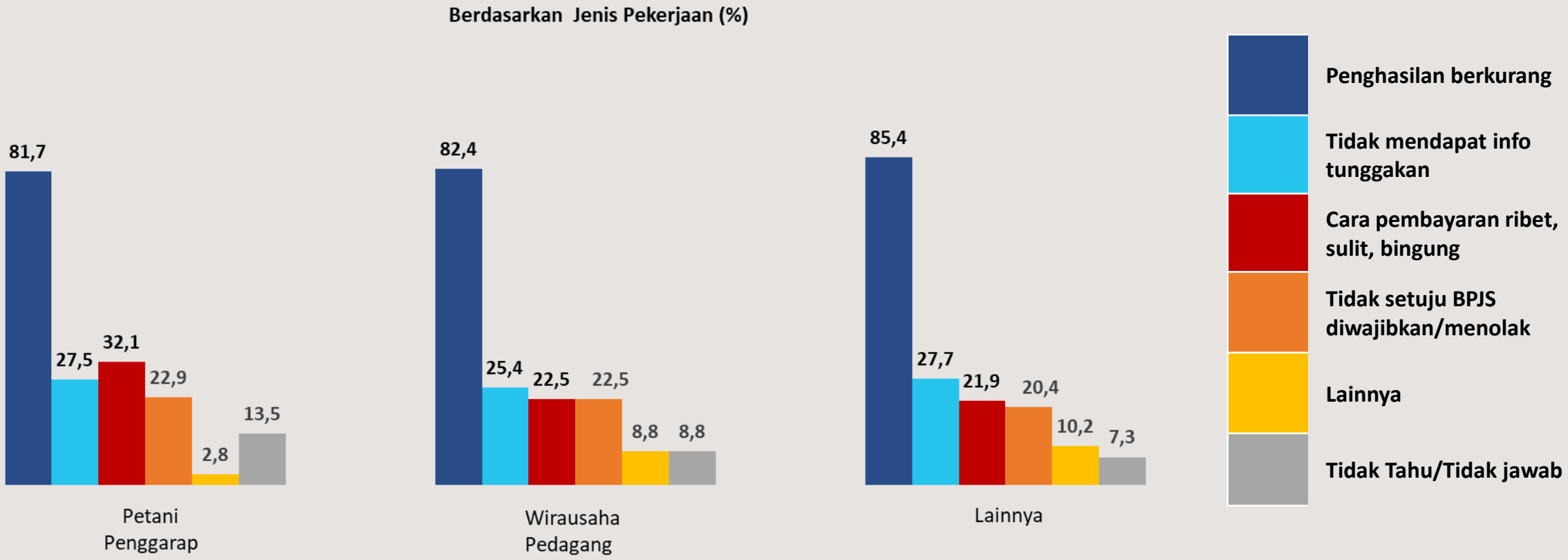


N = 1200; SE = ±2.8%

ACT - BPJS KESEHATAN – Alasan menunggak iuran (3b)

Berkurangnya penghasilan menjadi alasan utama responden menunggak BPJS Kesehatan untuk semua jenis pekerjaan

Setahu Anda, apa saja alasan orang menunggak bayar iuran BPJS Kesehatan? (%)



N = 1200; SE = ±2.8%

- Kewajiban dalam membayar iuran BPJS secara rutin setiap bulan menyulitkan beberapa kelompok masyarakat, seperti kelompok masyarakat dengan ekonomi bawah, penyandang disabilitas, dan korban PHK
- Kondisi sosial ekonomi masyarakat berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat. Persoalan administrasi layanan kesehatan mengabaikan esensi kesehatan sebagai hak asasi manusia.
- Di masa pandemi Covid-19, banyak para pekerja yang terkena PHK, hal ini berimplikasi pada iuran BPJS yang tertunggak maupun berhenti akibat tidak ada pemasukan. Oleh karena itu penikmatan dalam pelayanan kesehatan sebagai hak asasi manusia juga menjadi terganggu, berkurang atau tidak maksimal.

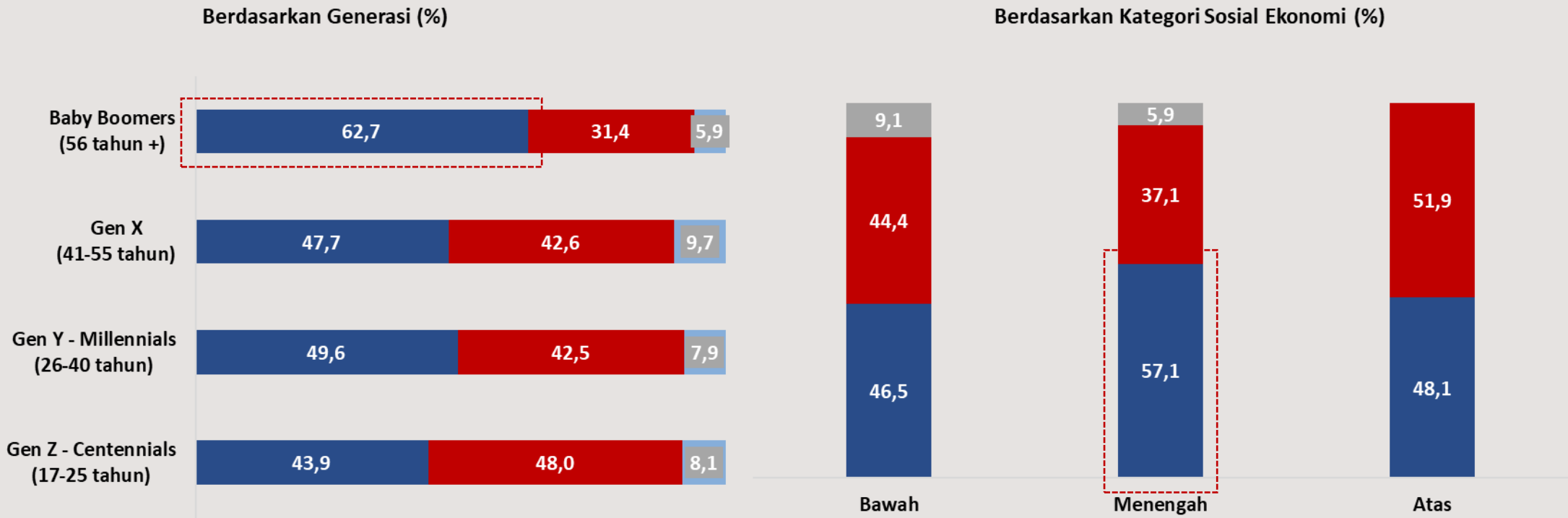
- Permasalahan masyarakat yang “tidak tahu cara” untuk mendaftar pada layanan kesehatan BPJS juga menjadi salah satu poin penting yang perlu diperhatikan oleh pelaksana sistem jaminan sosial nasional di Indonesia.
- Pemerintah wajib menjamin hak atas informasi yang tepat dan cepat bagi seluruh masyarakat mengenai pelayanan kesehatan.
- Dalam hal ini pemerintah (pemangku kewajiban pelaksana sistem jaminan sosial nasional) perlu memperhatikan dan mempertimbangkan aspek sosial dan ekonomi masyarakat agar setiap orang tetap dapat menikmati pelayanan hak atas kesehatan secara baik.

AKSESIBILITAS

ACT - BPJS KESEHATAN TIDAK DIWAJIBKAN

Sebanyak 63% generasi baby boomers dan 57% responden status ekonomi menengah tetap bersedia ikut BPJS Kesehatan meski tidak diwajibkan

Seandainya BPJS tidak diwajibkan, apakah anda tetap bersedia ikut dan membayar iuran BPJS kesehatan? (%)

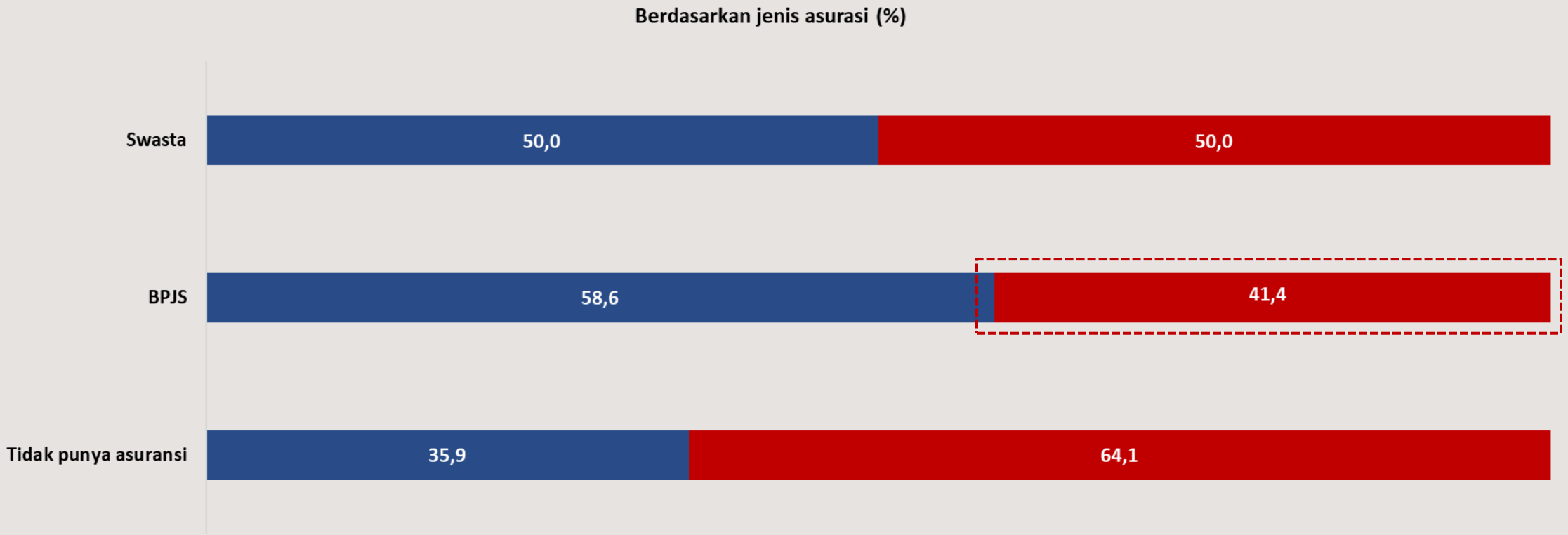


N = 1200; SE = ±2.8%

ACT - BPJS KESEHATAN TIDAK DIWAJIBKAN

Mayoritas (59%) peserta BPJS Kesehatan tetap bersedia ikut meski tidak diwajibkan, selebihnya (41%) menolak

Seandainya BPJS tidak diwajibkan, apakah anda tetap bersedia ikut dan membayar iuran BPJS kesehatan? (%)

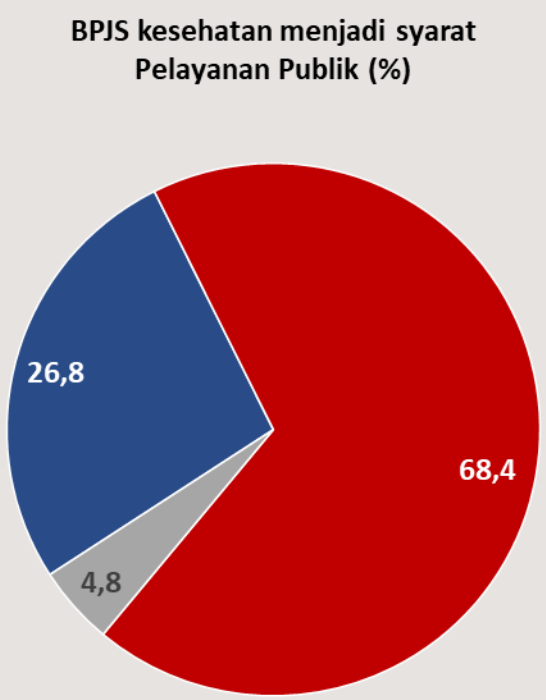


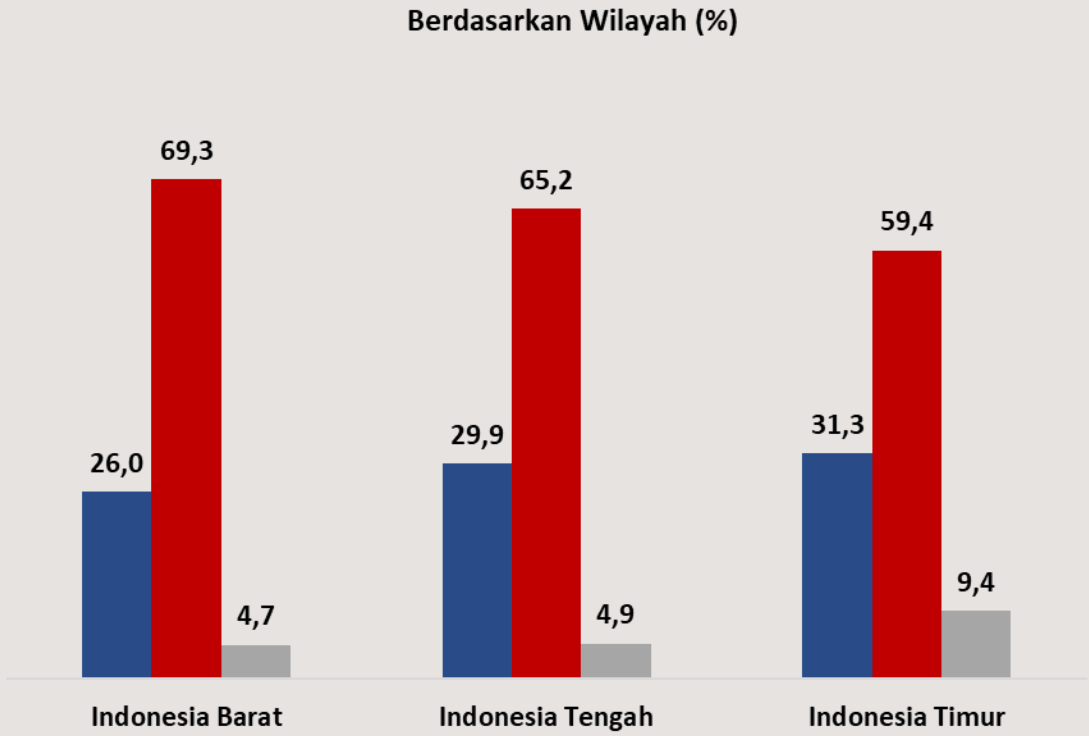
N = 1200; SE = ±2.8%

ACT - BPJS KESEHATAN SEBAGAI SYARAT PELAYANAN PUBLIK

Sebagian besar responden tidak setuju jika BPJS Kesehatan menjadi syarat untuk mendapatkan pelayan publik lainnya

Seberapa setujukah Anda jika pembayaran iuran BPJS Kesehatan menjadi syarat untuk mendapatkan layanan publik lainnya (KTP, SIM, Ijin IMB) ? (%)





Setuju

Tidak Setuju

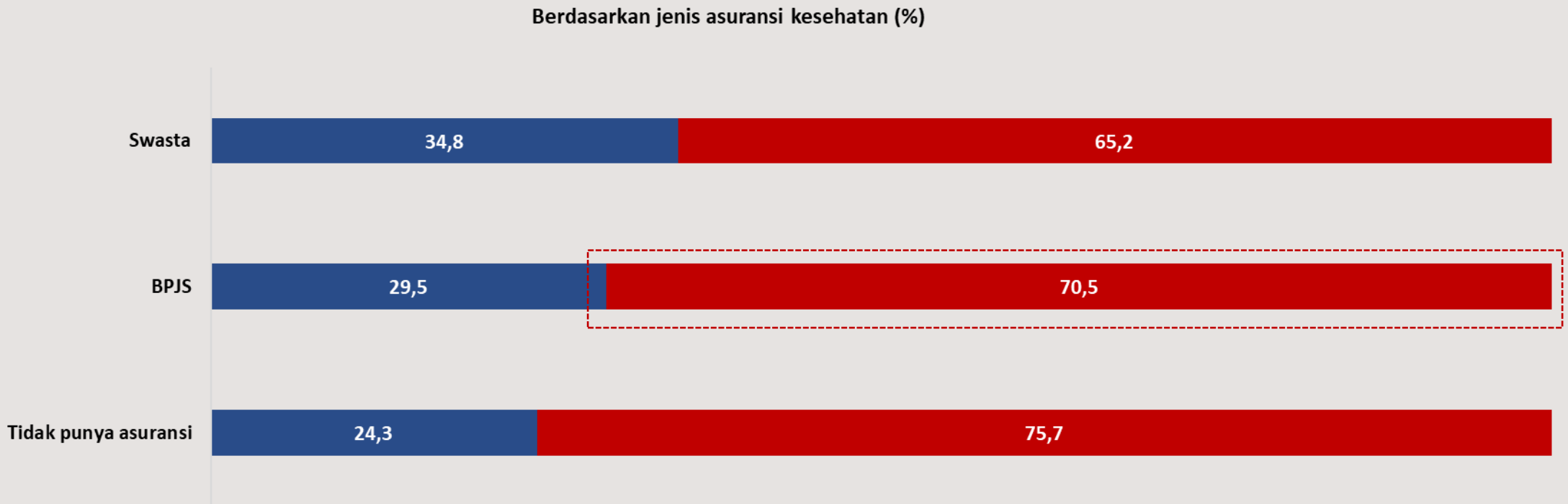
Tidak Tahu/Tidak Jawab

N = 1200; SE = ±2.8%

ACT - BPJS KESEHATAN SEBAGAI SYARAT PELAYANAN PUBLIK

Dari mereka yang punya BPJS Kesehatan mayoritas juga menolak jika BPJS Kesehatan dijadikan syarat pelayanan publik lainnya

Seberapa setujukah Anda jika pembayaran iuran BPJS Kesehatan menjadi syarat untuk mendapatkan layanan publik lainnya (KTP, SIM, Ijin IMB) ? (%)



N = 1200; SE = ±2.8%

- Terkait dalam konteks hak atas kesehatan sebagai hak asasi manusia, persoalan administrasi pelayanan BPJS justru malah mengurangi atau menghambat setiap orang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.
- Hak atas kesehatan merupakan hak asasi manusia. Namun kemudian jika hak atas kesehatan dikontekskan dalam pelayanan BPJS, seharusnya tidak mengabaikan kelompok rentan maupun kelompok masyarakat dengan ekonomi bawah.
- Penekanan bahwa BPJS mengadministrasi hak setiap orang atas kesehatan, sehingga seharusnya tidak menjadi penghambat atas pemenuhan hak-hak lainnya.

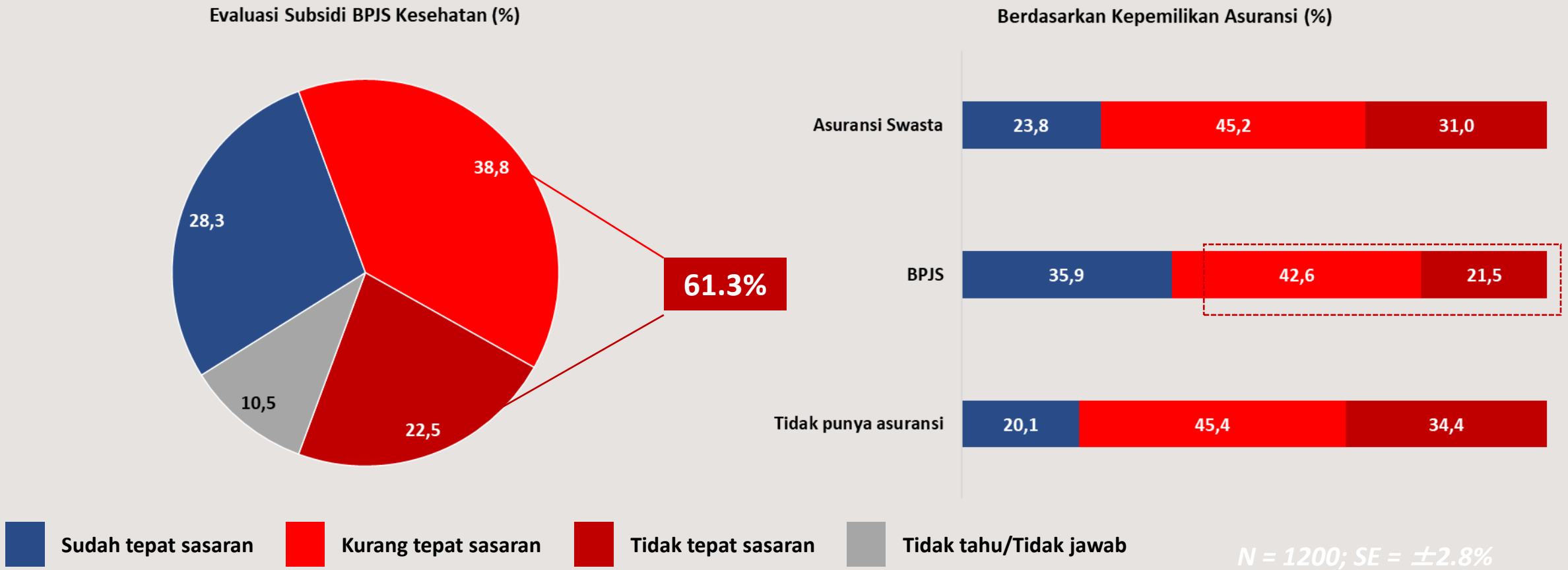
- Generasi *Baby Boomers* (62,7%) tetap bersedia menjadi peserta BPJS meskipun tidak diwajibkan. Hal ini menjadi gambaran bahwa kesehatan bagi generasi *baby boomers* menjadi sangat penting karena adalah kelompok rentan, sehingga sangat membutuhkan adanya pelayanan kesehatan yang baik dan tepat.
- Hal ini juga seharusnya menjadi poin penting untuk diperhatikan, bahwa kelompok rentan (Lansia) dalam hal kesehatan menjadi rentan dan penting untuk diberikan.

KEBERTERIMAAN

AFFECT - EVALUASI SUBSIDI BPJS KESEHATAN

Mayoritas (61%) responden menyatakan subsidi BPJS Kesehatan belum tepat sasaran, bahkan peserta BPJS pun punya penilaian serupa

Menurut Anda apakah mereka yang mendapat subsidi BPJS Kesehatan gratis oleh pemerintah sudah tepat sasaran? (%)



N = 1200; SE = ±2.8%

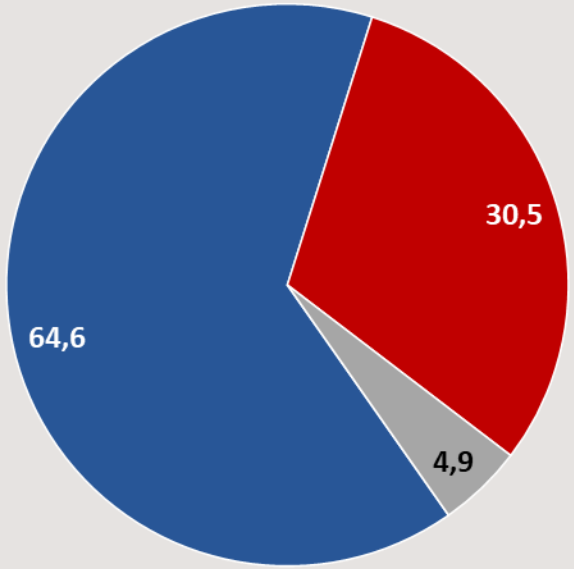
- Mengenai peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran), responden (sebesar 61%) menyatakan belum tepat sasaran. Hal ini berarti sangat diperlukan adanya pembenahan secara mendasar terkait dengan mekanisme pemilihan dan pemberian bantuan iuran kepada masyarakat dalam pelayanan hak atas kesehatan.
- Penerima Bantuan Iuran (PBI) merupakan fakir miskin dan orang tidak mampu peserta program jaminan sosial yang iurannya dibayar oleh Pemerintah menurut ketentuan Undang-Undang No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Perauran Pemerintah Nomor 76 Tahun 2015 tentang Penerimaan Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan, Permensos Nomor 146 Tahun 2013 tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu, Permensos Nomor 147 Tahun 2013 tentang Penetapan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan, Kepmensos Nomor 170 Tahun 2015 tentang Penetapan Penerima bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Tahun 2016

ACT – KEPESERTAAN BPJS KESEHATAN DIWAJIBKAN

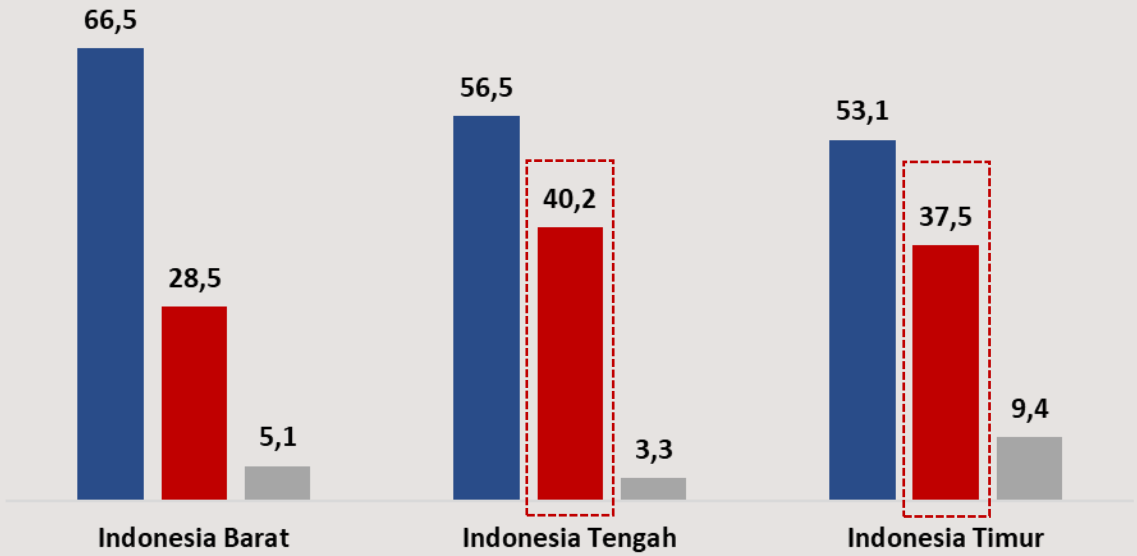
Mayoritas responden setuju jika BPJS Kesehatan diwajibkan, namun masih ada sebagian yang tidak setuju terutama di wilayah Indonesia Tengah dan Timur

Seberapa setujukah anda terhadap kebijakan pemerintah yang mewajibkan setiap warga negara memiliki BPJS Kesehatan ? (%)

Kewajiban Memiliki BPJS Kesehatan (%)



Berdasarkan wilayah (%)



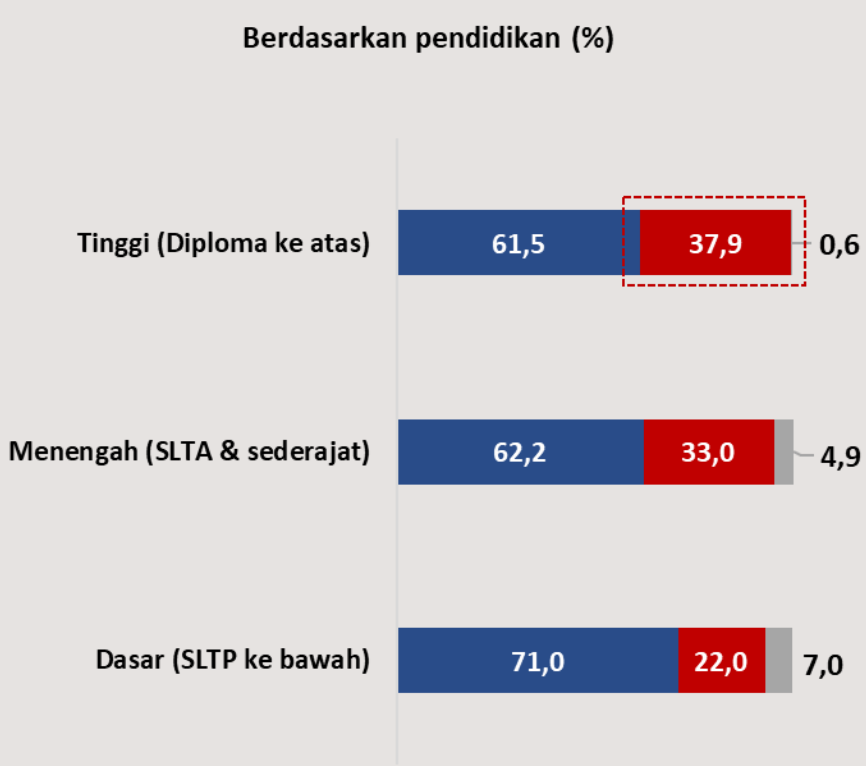
Setuju | Tidak Setuju | Tidak Tahu/Tidak Jawab

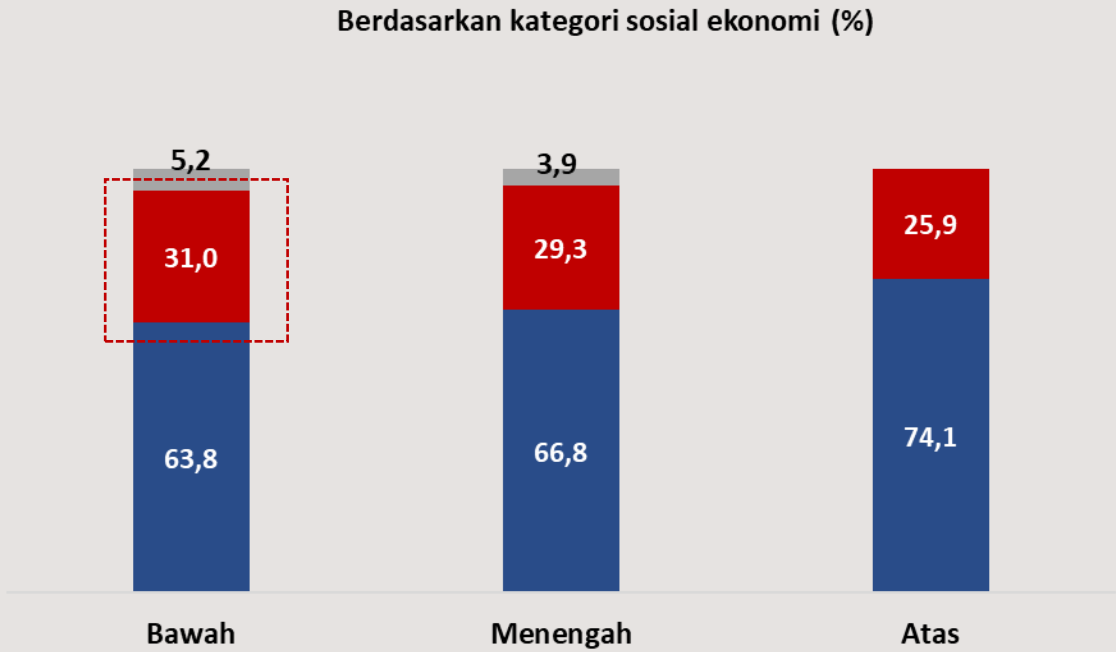
N = 1200; SE = ±2.8%

ACT - KEPESERTAAN BPJS KESEHATAN DIWAJIBKAN

Berdasarkan pendidikan dan kelas, mayoritas responden setuju jika BPJS Kesehatan diwajibkan

Seberapa setujukah anda terhadap kebijakan pemerintah yang mewajibkan setiap warga negara memiliki BPJS Kesehatan ? (%)





Setuju | Tidak Setuju | Tidak Tahu/Tidak Jawab

N = 1200; SE = ±2.8%

- Hak atas Kesehatan merupakan hak asasi manusia, dimana pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam memenuhi, menghormati dan melindunginya. BPJS adalah lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan di Indonesia.
- Namun dengan adanya “kewajiban” pembayaran iuran BPJS, justru membuat kesehatan seolah-olah menjadi suatu kewajiban, padahal kesehatan adalah hak asasi manusia.
- Persoalan hak kesehatan adalah hak asasi manusia menjadi persoalan dalam pelayanan BPJS karena memandang bahwa hak atas kesehatan hanya sebatas pada administrasi.

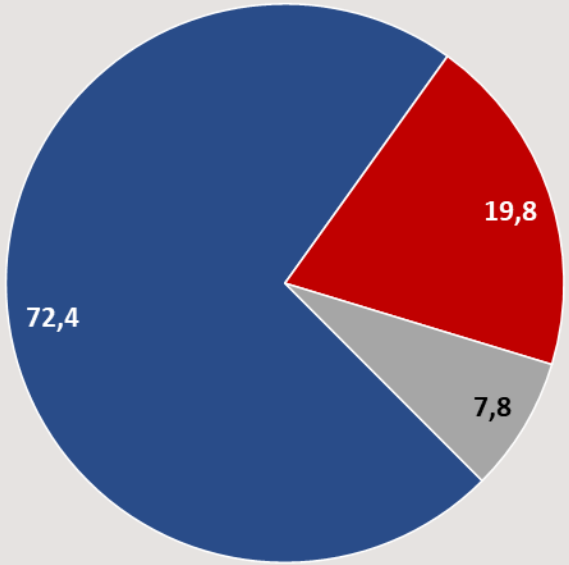
AKSESIBILITAS

AFFECT - KEMUDAHAN MENCAPAI FASILITAS KESEHATAN

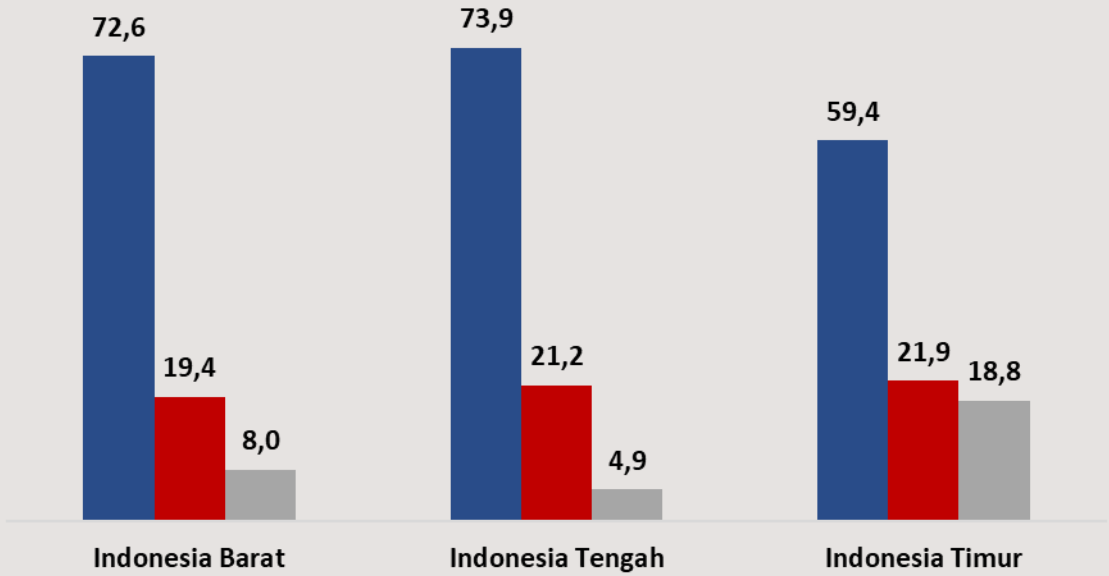
Umumnya fasilitas kesehatan yang menerima BPJS mudah dijangkau

Menurut Anda, mudah atau sulitkah mencapai fasilitas kesehatan (puskesmas, rumah sakit, klinik, dsb) yang menerima BPJS di daerah Anda? (%)

Kemudahan mencapai fasilitas kesehatan (%)



Berdasarkan Wilayah (%)



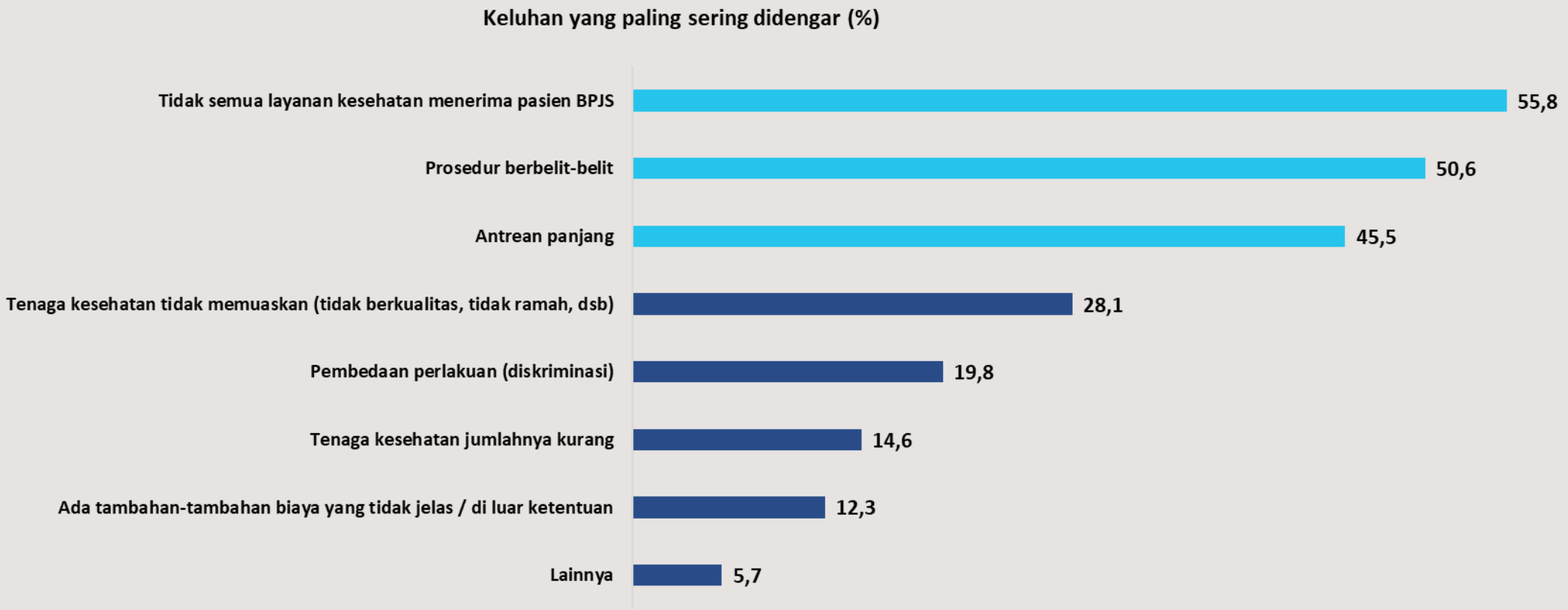
Mudah | Tidak Mudah | Tidak Tahu/Tidak Jawab

N = 1200; SE = ±2.8%

AFFECT - EVALUASI LAYANAN BPJS KESEHATAN

Terbatasnya fasilitas kesehatan penerima pasien BPJS Kesehatan dan prosedur yang berbelit menjadi keluhan yang paling sering didengar responden

Keluhan apa saja yang sering Anda dengar/alami terkait layanan BPJS Kesehatan ? (%)



N = 1200; SE = ±2.8%

- Terkait dengan akses fasilitas kesehatan, meskipun 72,4% responden menyatakan mudah menjangkau fasilitas kesehatan, akan tetapi sebanyak 19,8% responden menyatakan bahwa fasilitas kesehatan tidak mudah diakses.
- Hal ini diantaranya berkaitan dengan aksesibilitas masayarakat ke fasilitas kesehatan yang ada, khususnya bagi kelompok rentan. Aksesibilitas disini yang perlu diperhatikan adalah mengenai transportasi dan biaya transportasi untuk menjangkau fasilitas kesehatan, pendampingan bagi disabilitas, lansia dan anak maupun kelompok rentan lainnya agar penikmatan terhadap pelayanan kesehatan dapat maksimal dan tidak diskriminatif.

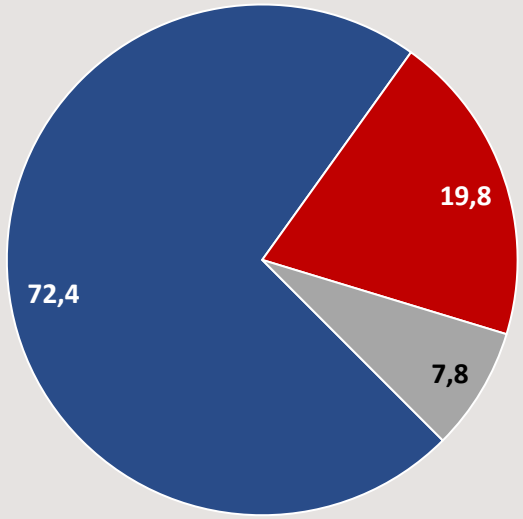
KUALITAS DAN KETERSEDIAAN

AFFECT - KEMUDAHAN MENCAPAI FASILITAS KESEHATAN

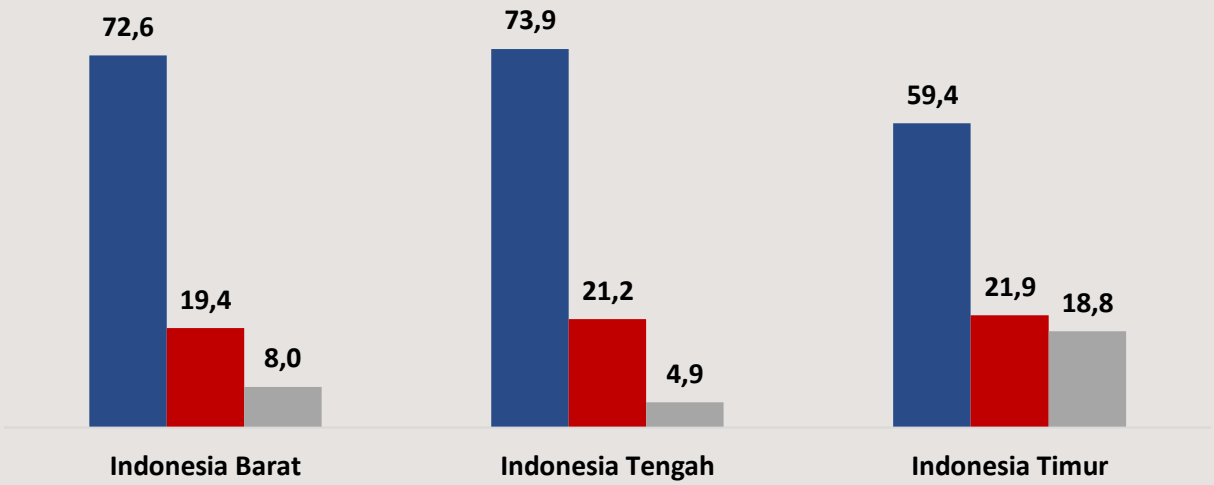
Umumnya fasilitas kesehatan yang menerima BPJS mudah dijangkau

Menurut Anda, mudah atau sulitkah mencapai fasilitas kesehatan (puskesmas, rumah sakit, klinik, dsb) yang menerima BPJS di daerah Anda? (%)

Kemudahan mencapai fasilitas kesehatan (%)



Berdasarkan Wilayah (%)



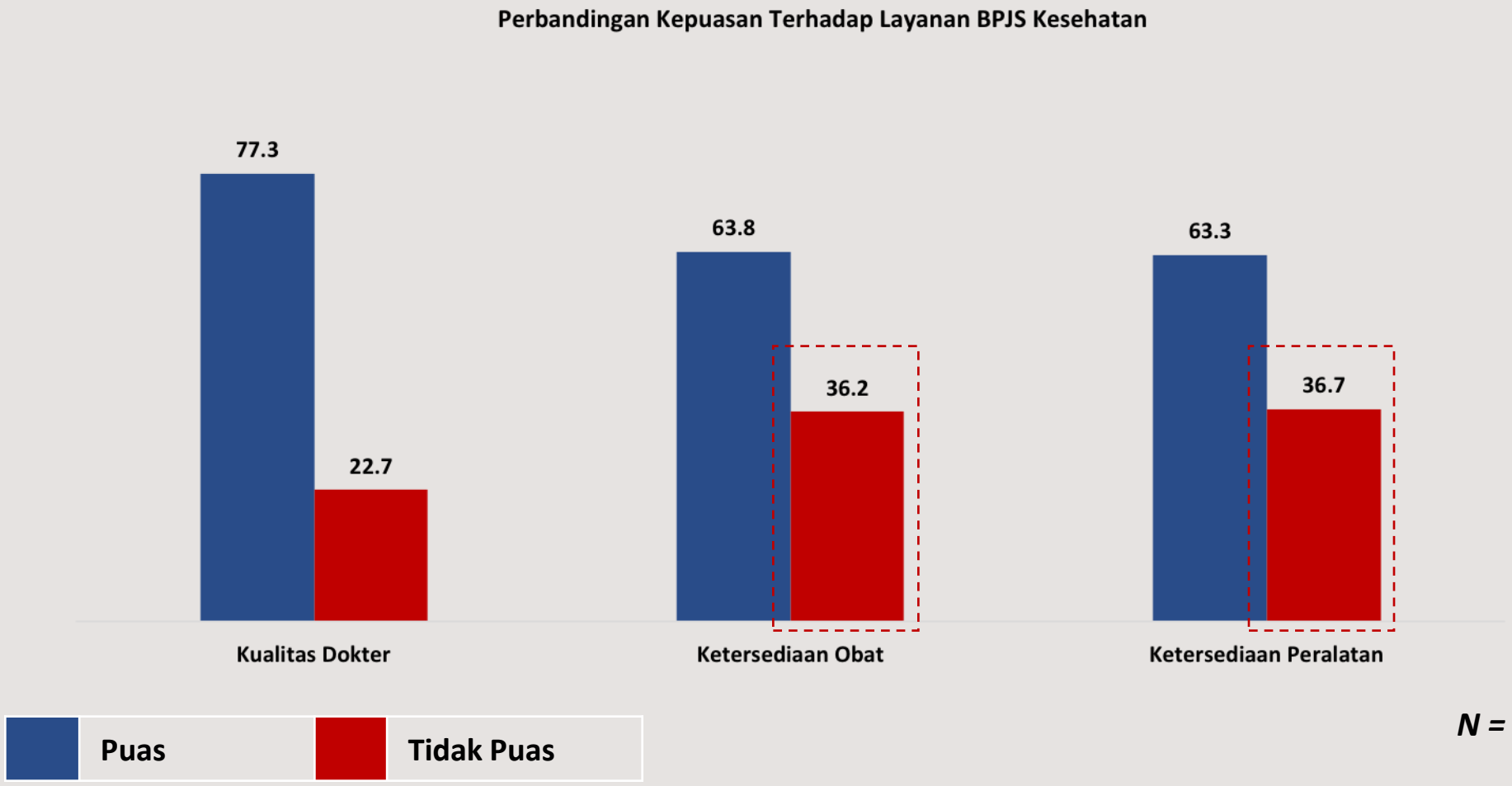
Mudah | Tidak Mudah | Tidak Tahu/Tidak Jawab

N = 1200; SE = ±2.8%

AFFECT - Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan

Umumnya kualitas dokter, ketersediaan obat, dan peralatan medis juga dinilai memuaskan oleh sebagian besar responden

Seberapa puaskah Anda dengan ..... di fasilitas kesehatan (puskesmas, RS) yang menerima BPJS di daerah Anda?

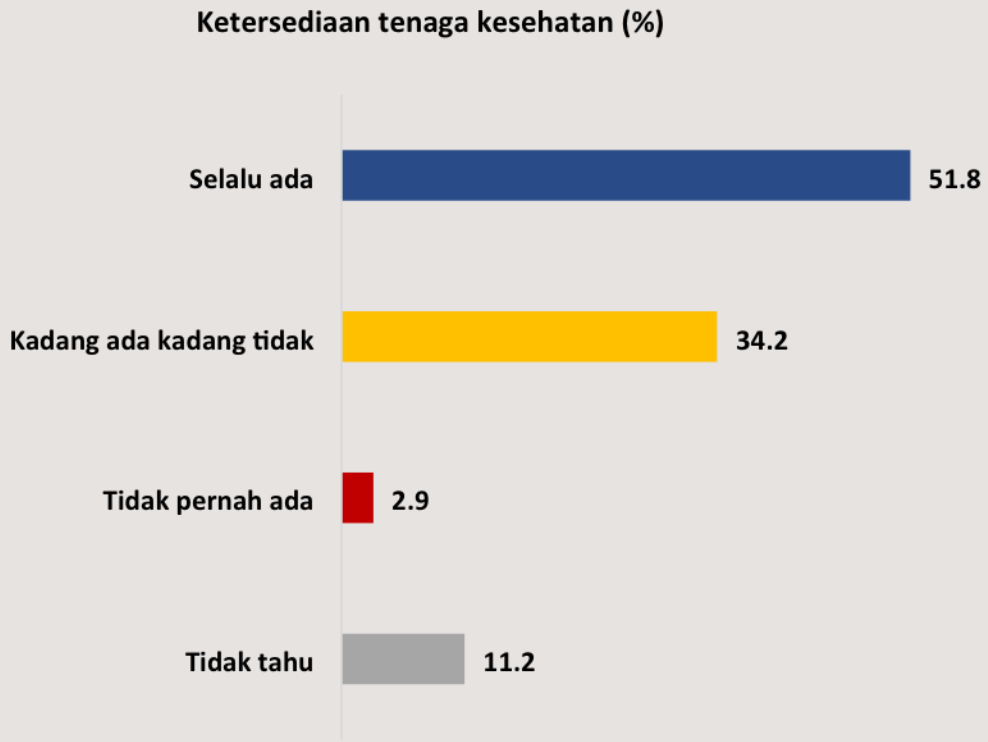


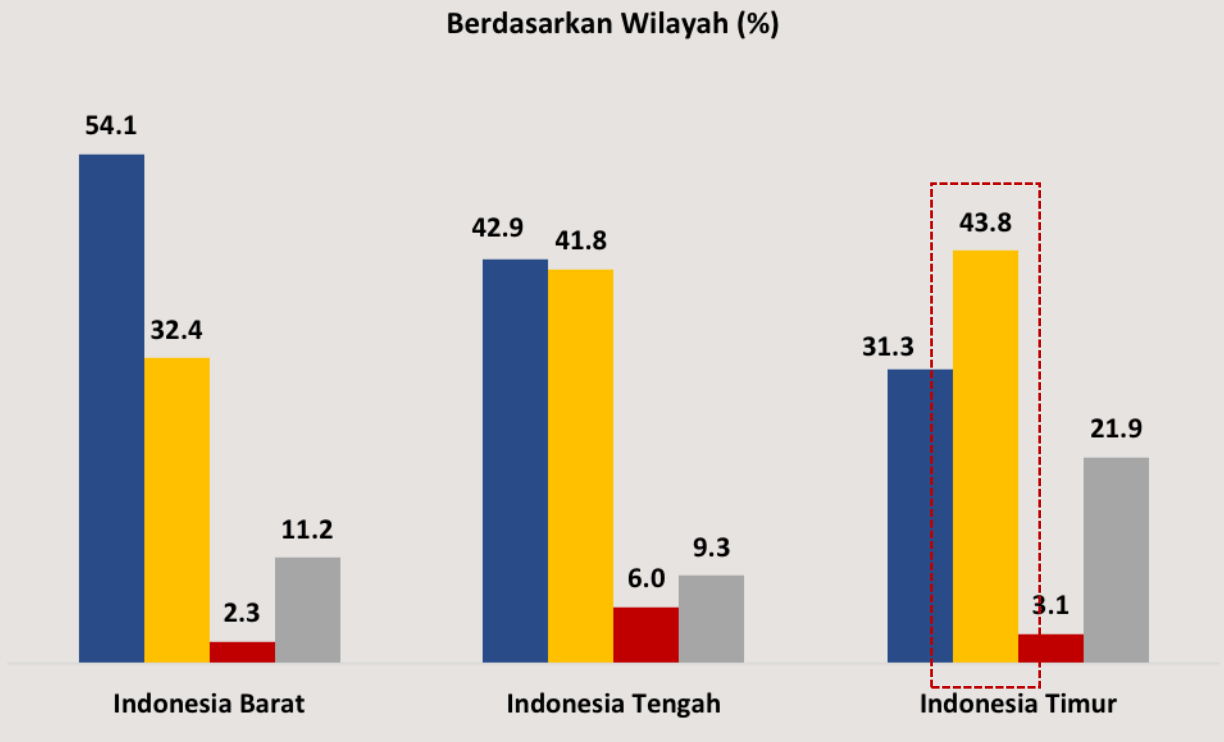
N = 1200; SE = ±2.8%

AFFECT - KETERSEDIAAN TENAGA KESEHATAN BPJS

Ketersediaan tenaga kesehatan dinilai selalu ada, kecuali di wilayah Indonesia Timur

Sepengetahuan Anda, apakah tenaga kesehatan (dokter, mantri, perawat) yang melayani BPJS di daerah Anda selalu ada?





N = 1200; SE = ±2.8%

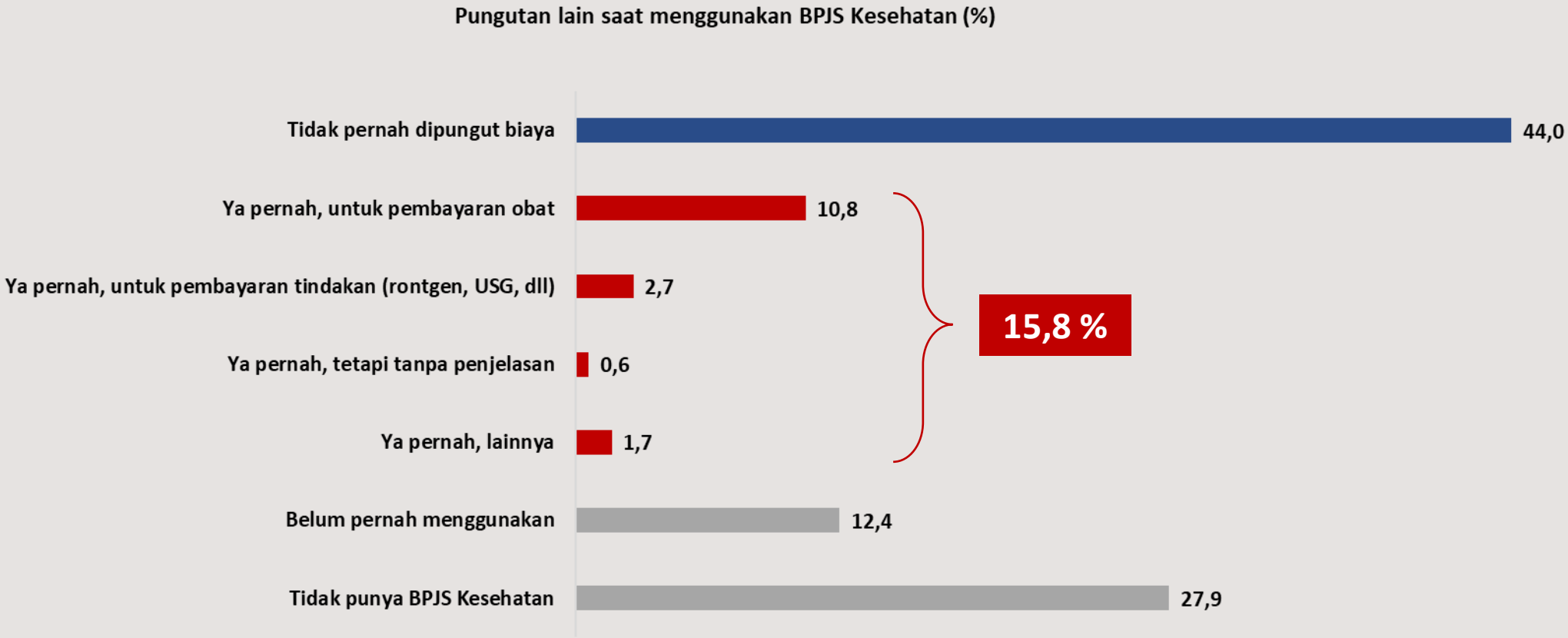
- Dari sisi kualitas dokter dianggap baik, namun masih ada yang menyatakan belum baik/masih perlu ditingkatkan;
- Ketersediaan dan kualitas obat serta peralatan masih menjadi persoalan, sehingga harus terus ditingkatkan kualitas dan ketersediaannya;
- Ketersediaan tenaga kesehatan masih sangat tidak memadai di Indonesia Tengah dan Timur, hal ini menunjukkan masih ada disparitas dalam hak warga mendapatkan layanan kesehatan.

NON DISKRIMINASI

AFFECT – PUNGUTAN SELAIN IURAN BPJS KESEHATAN

Terdapat 16% responden yang masih terkena pungutan saat menggunakan BPJS Kesehatan

Ketika menggunakan BPJS kesehatan sesuai dengan ketentuan kelas anda, apakah anda pernah dipungut biaya tambahan lagi? (%)

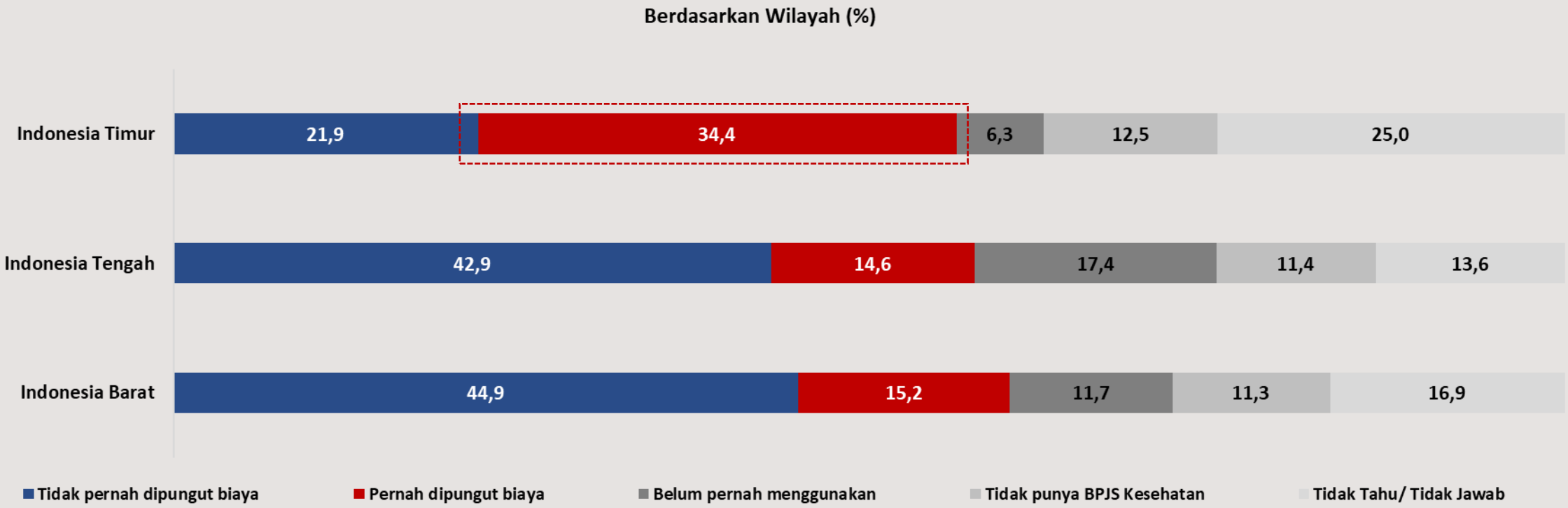


N = 1200; SE = ±2.8%

AFFECT - PUNGUTAN SELAIN IURAN BPJS KESEHATAN

Terdapat 34% responden yang terkena pungutan biaya saat menggunakan BPJS Kesehatan di wilayah Indonesia Timur

Ketika menggunakan BPJS kesehatan sesuai dengan ketentuan kelas anda, apakah anda pernah dipungut biaya tambahan lagi? (%)



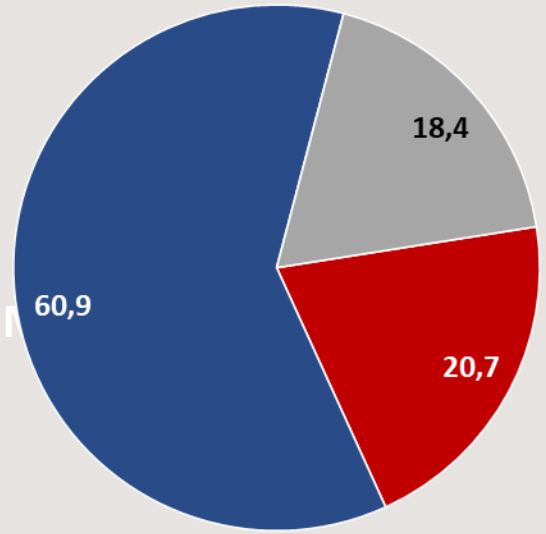
N = 1200; SE = ±2.8%

AFFECT - DISKRIMINASI DALAM PELAYANAN KESEHATAN

Meski secara umum responden menilai tidak terdapat diskriminasi dalam pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas, masih ada 21% yang pernah melihat/mengalami

Berbicara mengenai diskriminasi atau pembeda-bedaan perlakuan, apakah selama ini anda pernah melihat/mengalami diskriminasi dalam mendapatkan layanan kesehatan dasar di puskesmas ? (%)

Pengalaman diskriminasi (%)



Berdasarkan Wilayah (%)



Tidak Pernah Melihat/Mengalami

Ya, Pernah Melihat/Mengalami

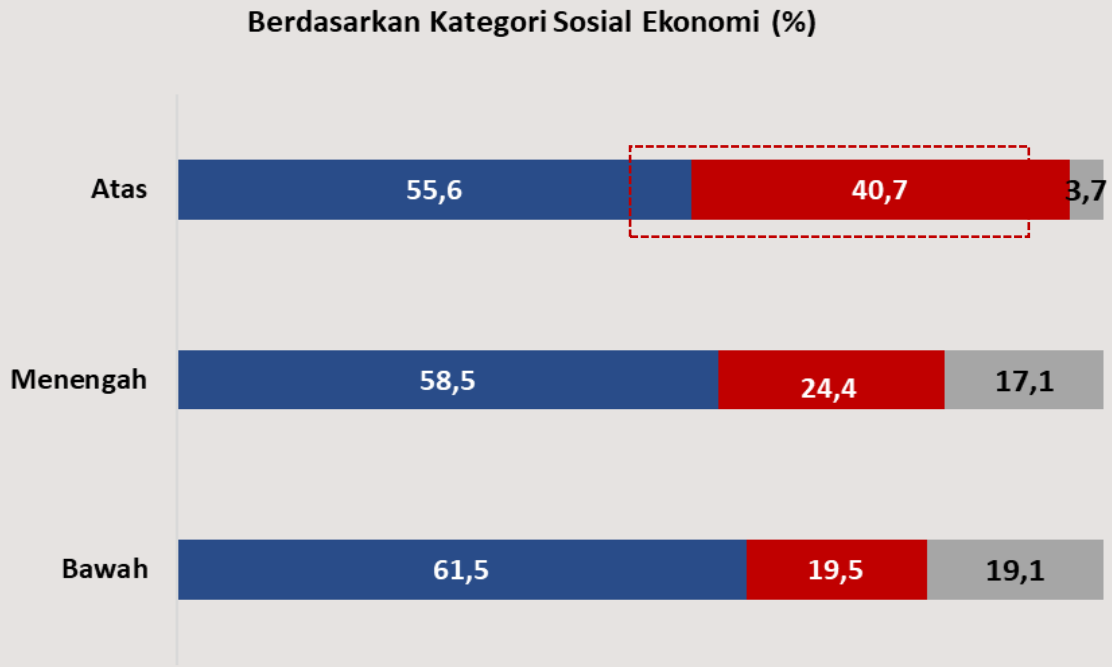
Tidak Tahu/Tidak Jawab

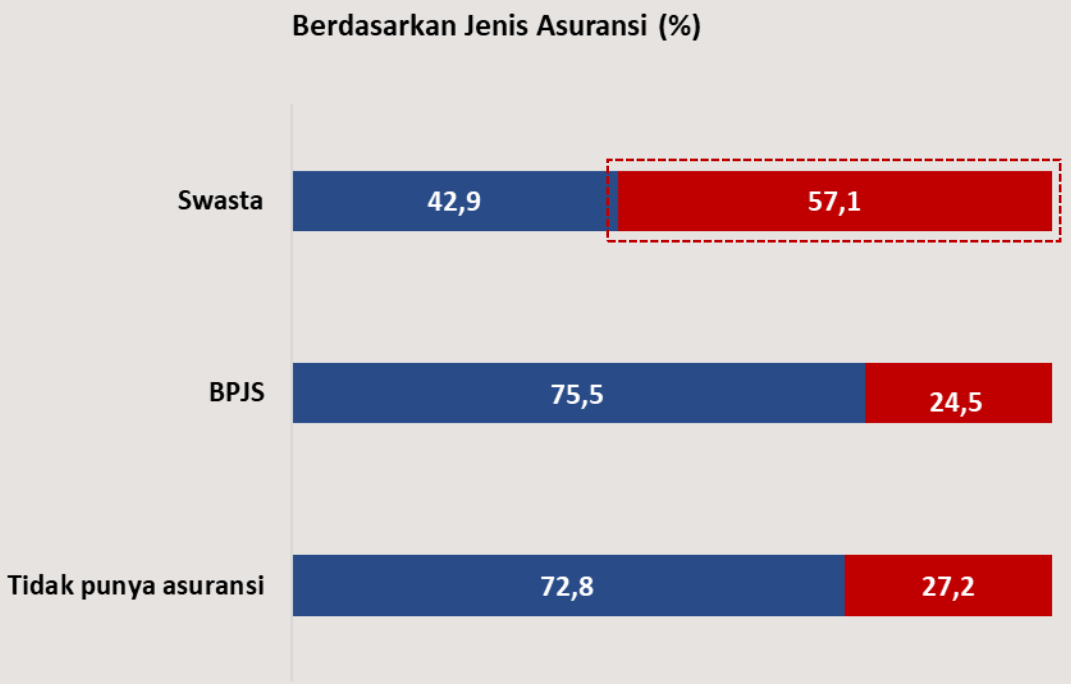
N = 1200; SE = ±2.8%

AFFECT - DISKRIMINASI DALAM PELAYANAN KESEHATAN

Responden dari status ekonomi atas dan pemilik asuransi swasta, masih melihat adanya diskriminasi dalam memperoleh pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas

Berbicara mengenai diskriminasi atau pembeda-bedaan perlakuan, apakah selama ini anda pernah melihat/mengalami diskriminasi dalam mendapatkan layanan kesehatan dasar di puskesmas ? (%)





Tidak Pernah Melihat/Mengalami

Ya, Pernah Melihat/Mengalami

Tidak Tahu/Tidak Jawab

N = 1200; SE = ±2.8%

- Sebesar 55,8% responden menyatakan bahwa terbatasnya fasilitas kesehatan penerima pasien BPJS Kesehatan dan prosedur yang berbelit. Hal tersebut menjadi keluhan yang paling sering didengar responden dalam pelayanan kesehatan BPJS saat ini.
- Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan lebih banyak layanan kesehatan yang dapat menerima BPJS.
- Kemudian terdapat 19,8% responden yang mengalami pembedaan atau diskriminasi perlakuan dalam mendapatkan pelayanan BPJS.

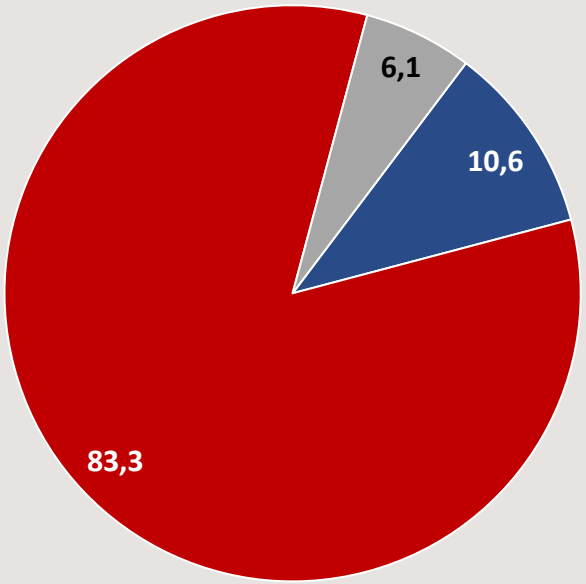
PENYANDANG DISABILITAS

Keluarga/Kerabat Penyandang Disabilitas

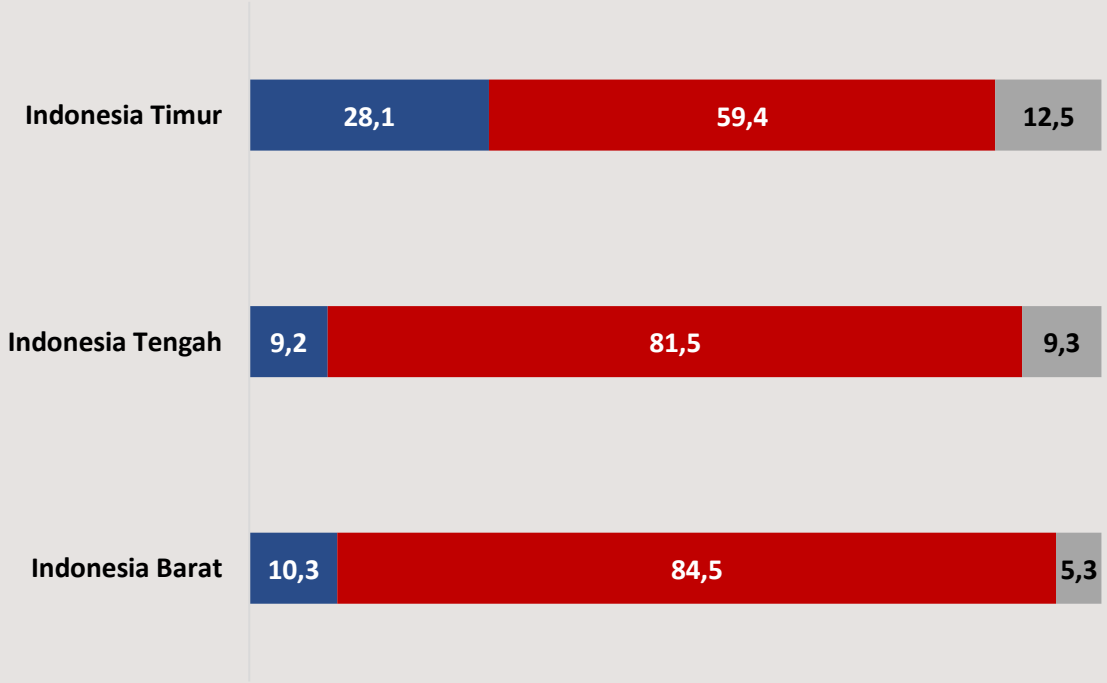
Responden di wilayah Indonesia Timur paling banyak memiliki keluarga/kerabat penyandang disabilitas

Apakah Anda memiliki anggota keluarga/saudara/tetangga dekat penyandang disabilitas? (%)

Anggota Keluarga/Kerabat Penyandang Disabilitas (%)



Berdasarkan Wilayah (%)



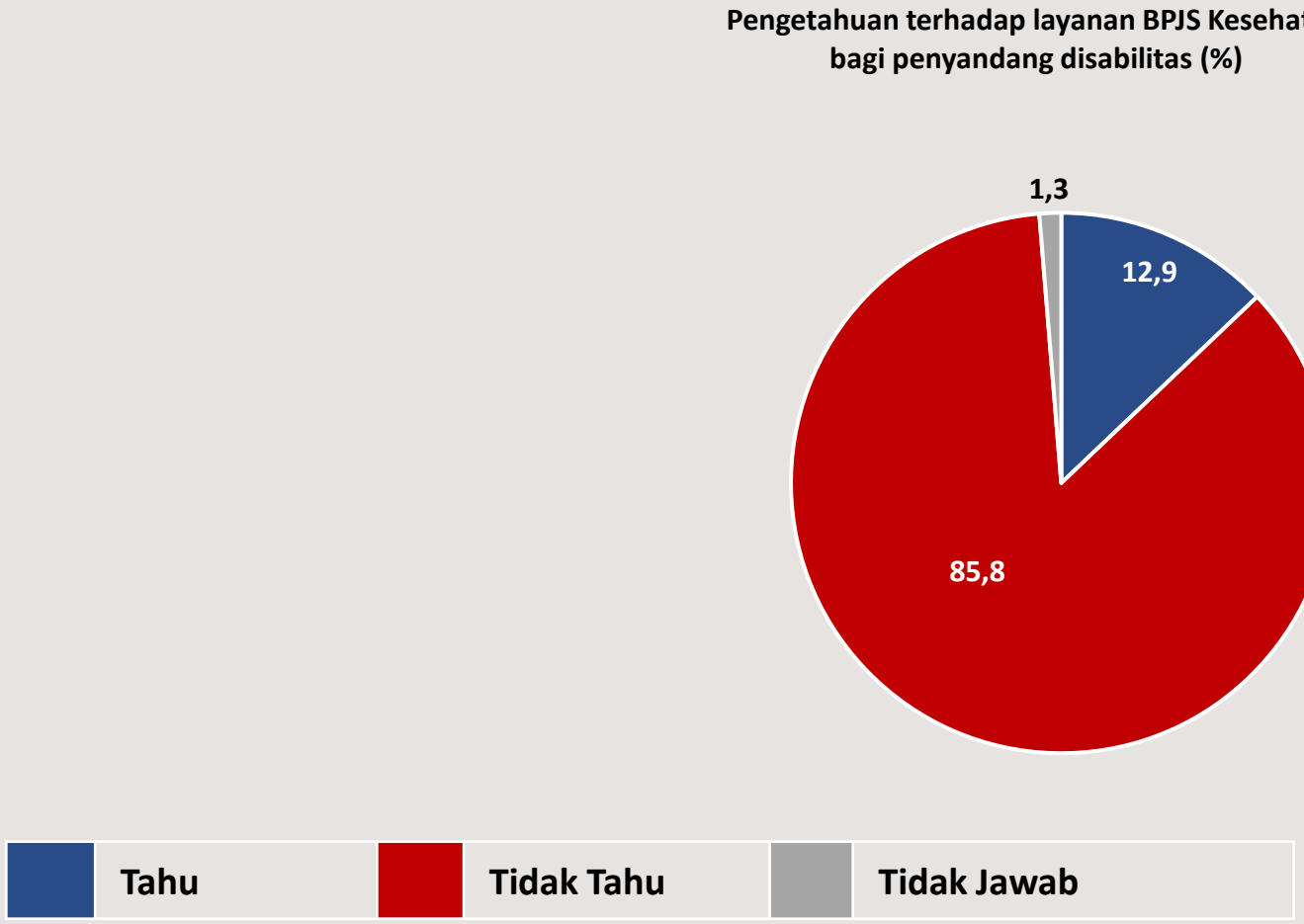
Ya | Tidak | Tidak Tahu/Tidak Jawab

N = 1200; SE = ±2.8%

AWARENES - Layanan BPJS Kesehatan Bagi Penyandang Disabilitas

Mayoritas responden tidak mengetahui adanya layanan BPJS Kesehatan bagi penyandang disabilitas

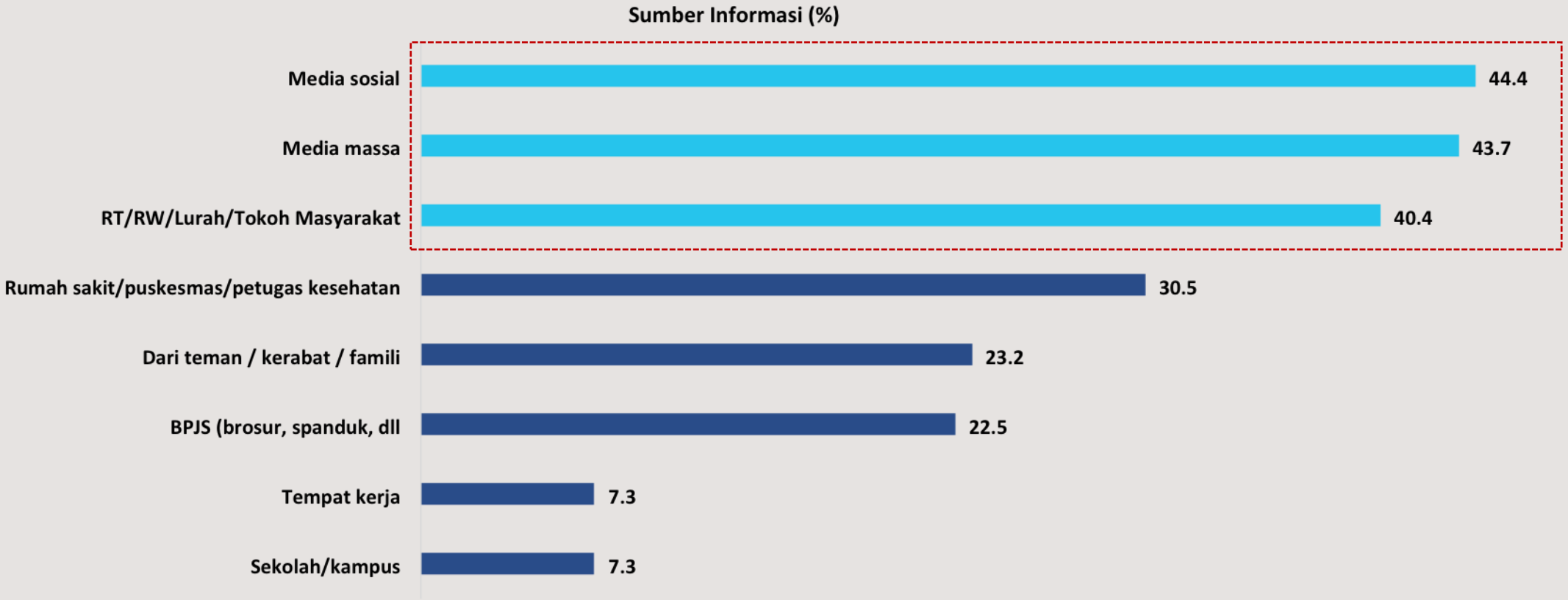
Apakah anda tahu ada layanan BPJS Kesehatan bagi para penyandang disabilitas? (%)



SUMBER INFORMASI BPJS KESEHATAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS

Media sosial, media massa, dan tokoh masyarakat adalah sumber informasi utama tentang layanan BPJS Kesehatan bagi Penyandang disabilitas

Bagi yang tahu, dari mana sajakah informasi yang Anda peroleh terkait BPJS Kesehatan bagi penyandang disabilitas?

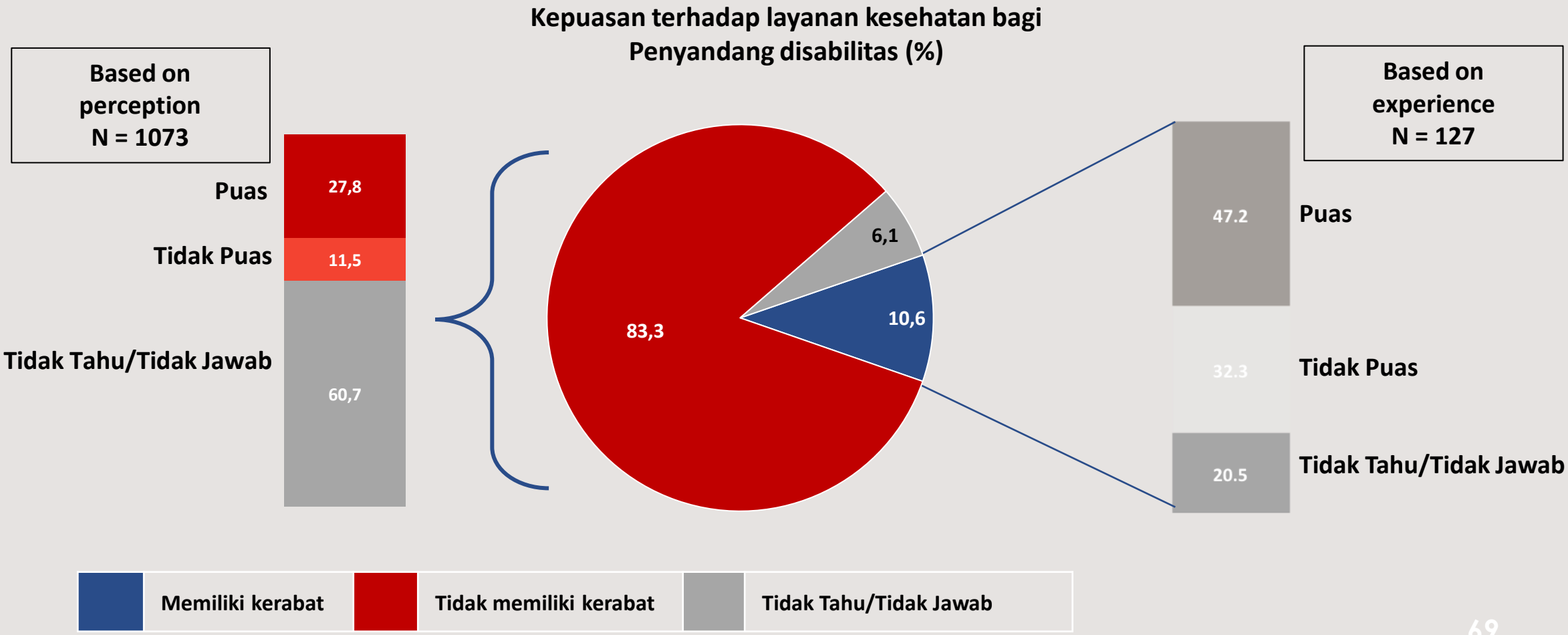


N = 331

AFFECT – Kepuasan Layanan Kesehatan bagi Penyandang Disabilitas

Sebanyak 47% responden yang memiliki keluarga/saudara/tetangga dekat penyandang disabilitas, puas terhadap layanan kesehatan yang diterima

Seberapa puaskah Anda terhadap layanan kesehatan yang diterima oleh penyandang disabilitas? (%)



- Hak atas informasi atas layanan kesehatan bagi penyandang disabilitas masih belum terpenuhi secara signifikan (85%);
- Negara belum memenuhi kewajihannya memenuhi hak atas informasi bagi penyandang disabiitas dan keluargnya;
- Negara wajib memberikan perlindungan lebih bagi penyadang disabilitas yang berhak menerima BPJS, khususnya di Indonesia Timur dan Tengah.

REKOMENDASI

- Pemerintah wajib terus meningkatkan layanan kesehatan khususnya melalui JKN yang diadministrasi oleh BPJS, secara progresif, baik dari sisi kuantitas dan kualitas;
- Pemerintah harus memastikan bahwa pelayanan BPJS tidak boleh mendiskriminasi hak setiap orang atas pelayanan publik;
- Pemerintah wajib memenuhi hak atas informasi terkait dengan layanan kesehatan secara lebih luas dan komprehensif;
- Pemeritah wajib secara progresif menyediakan tenaga kesehatan, obat, dan peralatan di Indonesia Tengah dan Timur

- Pemerintah melalui BPJS dan organ pengawas, agar memastikan bahwa pelayanan hak atas kesehatan tidak diskriminatif. Untuk itu, perlu dibangun mekanisme komplain yan efektif dan ramah bagi kelompok rentan;
- Pemerintah terus memperbaiki agar pelayanan hak atas kesehatan ramah pada kelompok rentan diantaranya penyandang disabilitas;
- Pemerintah memperbaiki mekanisme dan pengawasan penentuan sasaran penerima bantuan iuran BPJS agar lebih akurat kepada penerima hak;

TERIMA KASIH