



# Healthcare Perception Survey 2023

## Indonesia's Healthcare Perception: Unveiling Citizen Perspectives and Pathways for Progress

by **Haris Rahmanto** and **Dawn Herdman**

21 August 2023

**illuminate**

A member of



**Illuminate Asia**

Arkadia Green Park  
Tower F, 2nd Floor, Unit 204  
Jl. TB Simatupang No. 88,  
Jakarta Selatan 12520 Indonesia

17 Phillip Street,  
#05-01 Grand Building,  
Singapore 048695

[www.illuminateasia.com](http://www.illuminateasia.com)

## Executive Summary

This white paper delves into the perceptions of the current healthcare provision in Indonesia. While a significant number express satisfaction with the government's efforts and view the healthcare system favourably, critical concerns are also evident especially on the management of healthcare system and quality of healthcare services compared to the global standard.

Key recommendations to strengthen Indonesia's healthcare landscape include increasing funding for improved services, streamlining management processes, promoting public awareness, investing in innovation and infrastructure, and prioritizing equitable access to quality healthcare services. By adopting these pathways for progress, Indonesia can enhance its healthcare system and foster greater confidence among its population.



## Introduction

Indonesia, with its diverse population of over 270 million people, faces numerous challenges in providing adequate healthcare services to all citizens. Indonesia's healthcare system has long grappled with various challenges in providing equitable and accessible services to its diverse population. Historically, limited funding and infrastructure gaps have posed significant hurdles to the delivery of adequate healthcare. In response to these challenges, the Indonesian government launched BPJS Kesehatan in 2014, an ambitious initiative aiming to achieve universal healthcare coverage for all citizens.[1]

## Navigating Healthcare Access & Pursing Universal Access

While BPJS Kesehatan represents a crucial step towards realizing the vision of universal healthcare, it has faced its fair share of challenges. One of the primary concerns is the financial strain on the system, with funding shortages affecting the availability and quality of healthcare services. Additionally, the efficient management of the program has been a persistent issue, impacting the timely provision of care and the overall effectiveness of the initiative. Despite these obstacles, BPJS Kesehatan plays a pivotal role in expanding healthcare access and addressing the well-being of vulnerable groups in Indonesia.



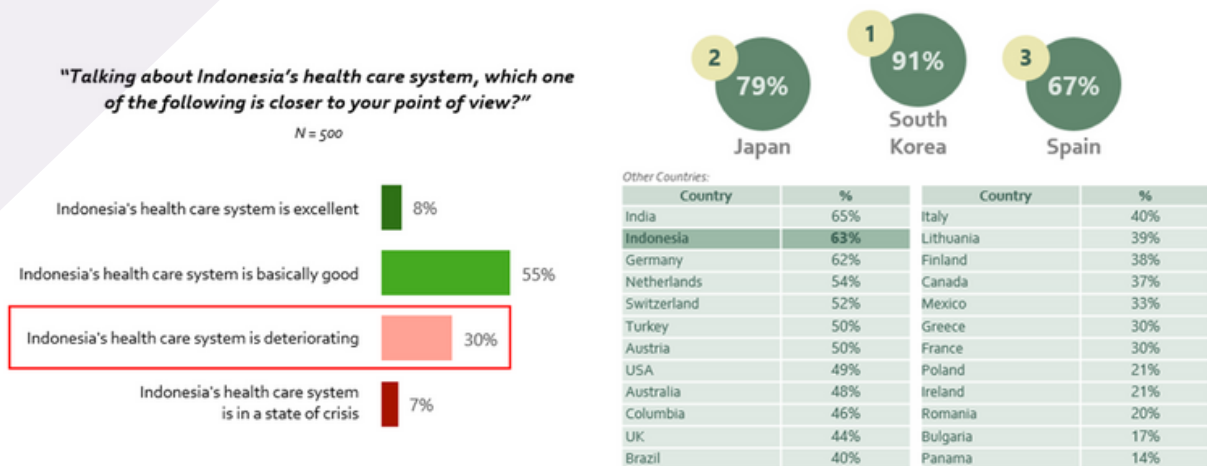
Photo by Aditiotantra from pixabay.com

Additionally, in the aftermath of the COVID-19 pandemic, there is an urgency to the ongoing efforts of Indonesia's Health Ministry to reform the healthcare system. Like many countries, Indonesia's healthcare system was not well prepared to cope with the pandemic, starting from March 2020. In response, the government allocated a substantial fund of Rp 695.2 trillion (US\$44.5 billion) to the newly formed National Economic and COVID-19 Recovery Committee (KPCPEN) in order to support the country's pandemic response efforts.[2]

As we explore the perceptions of healthcare in the country, it becomes essential to understand the government's efforts in navigating these challenges while striving for improved healthcare provision and inclusive access for all citizens.

[1] <https://www.detik.com/jabar/berita/d-6160296/awal-mula-bpjs-kesehatan-di-indonesia-sejarah-dan-perjalanannya>  
[2] <https://koran.tempo.co/read/ekonomi-dan-bisnis/461234/kaleidoskop-rp-6952-triliun-untuk-pemulihan-ekonomi>

Graph 1. Perception towards healthcare system.



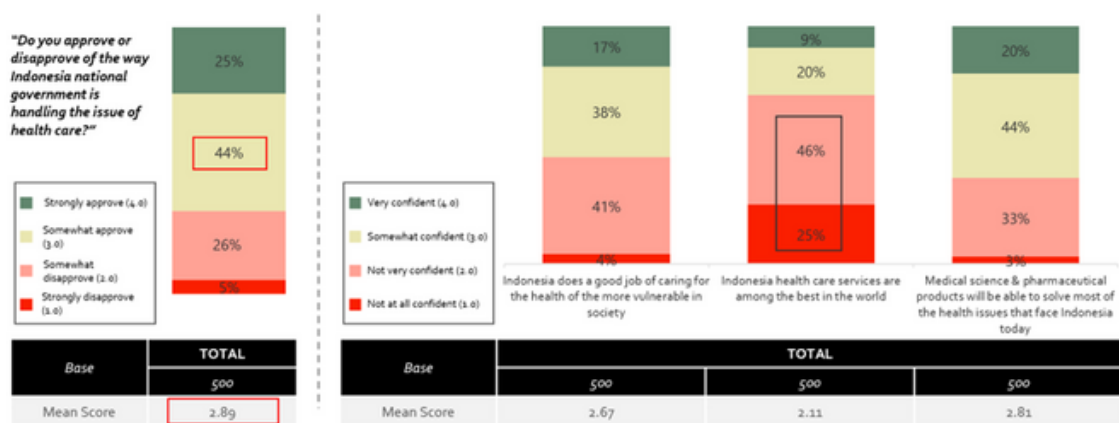
### Positive Sentiments towards the Healthcare System

According to the study, approximately 55% of Indonesians find their country's healthcare system adequate. While this shows a positive sentiment, there are also concerns expressed by 30% of respondents who fear the system's potential deterioration.

A notable revelation is that six in ten Indonesians (63%) view their healthcare system favourably, rating it as either excellent or very good. This ranks Indonesia as the 4th highest among countries like South Korea, Japan, Spain, and India in perceived healthcare quality.

Indonesians express relative satisfaction (69%) with the government's handling of healthcare issues, ranking 3rd behind South Korea (74%) and India (68%).

Graph 2. Perception towards government's ability in handling healthcare issues.



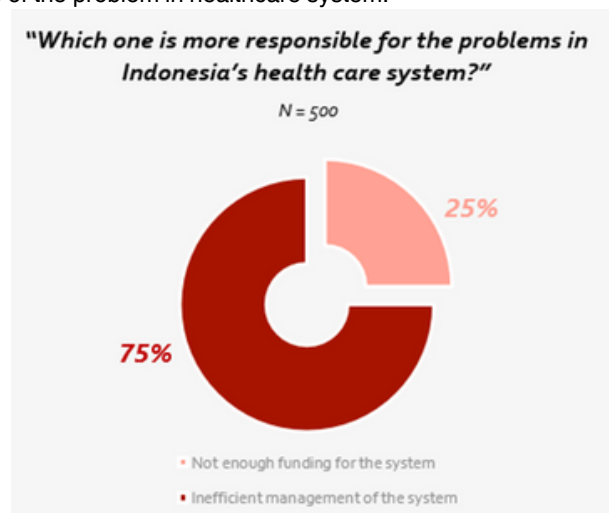
Regarding the provision of healthcare for vulnerable groups, 55% of respondents express confidence in the government's efforts (this is somewhat better than the global average of 41% confidence; with Indonesia the 4th most confident country on this factor, after India, South Korea, and Mexico).

Despite these sentiments, only 29% of Indonesians believe their country currently offers the best health services; significantly lower than the global average of 45%. This finding signals the need for further improvement and enhancing the perception of healthcare services in Indonesia. Nonetheless, 64% remain optimistic that medical science and pharmaceutical advancements will effectively address the nation's health issues.

### Management Inefficiencies as the Key Hurdle

However, the study also highlights significant perceived shortcomings in the national health system. Lack of funding is a major concern for 25% of respondents, and an overwhelming 75% believe that management inefficiencies hinder the system's performance. Indonesia shares the 2nd rank with Colombia and Lithuania in this regard, behind only Panama (77%).

Graph 3. Perceived cause of the problem in healthcare system.



### Moving Forward: Strengthening Healthcare Perception in Indonesia

The study on healthcare perception in Indonesia reveals a mix of sentiments among citizens regarding the current state of healthcare. While some express satisfaction with the government's efforts and view the healthcare system favourably, there are critical concerns that need to be addressed.

One pressing issue is the need for increased funding in the healthcare sector to enhance service quality and accessibility. Efficient management processes must be implemented to optimize resource allocation and improve overall service delivery. Additionally, addressing public awareness about the benefits of universal healthcare and dispelling misconceptions will foster confidence in the system. Investing in healthcare innovation and infrastructure development, particularly in underserved areas, will ensure equitable access to quality healthcare services.

By focusing on these areas of improvement and building on the existing positive sentiment, Indonesia can strengthen its healthcare system and perception, ultimately improving the overall well-being and quality of life for its citizens.



Photo by Tom Fisk from Pexels.com

### About the Survey

In 2021, together with 12 other market research companies in the IRIS network, Illuminate Asia did a multi-country market research study aiming to raise awareness of the need for climate education and literacy programs in order to accelerate the realization of low-carbon development and green economy. All fieldwork was undertaken online between 10 September – 20 October 2021.

In 2023, Illuminate Asia and 26 corporate members of IRIS across Asia, Europe, America and North America did a tracking study focusing on the topics of economic confidence, climate change and health system. All fieldwork was undertaken online between February – June 2023. In total, over 18,000 people were surveyed. In Indonesia, the study was conducted in collaboration with TSurvey with a total of 500 respondents across the archipelago.

### About Illuminate Asia

Illuminate Asia is a leading Insight, Strategy and Market Research agency with a cultural insights focus. Incorporated in Jakarta in 2011, Illuminate Asia now covers all South East Asian markets (including Singapore, Thailand, Vietnam, Malaysia, Philippines, Australia/New Zealand). Illuminate Asia is corporate member of ESOMAR and IRIS (global) and PERPI (Indonesian) market research societies.

To get the **full report**, please send a request to [info@illuminateasia.com](mailto:info@illuminateasia.com).

### Illuminate Asia

Arkadia Green Park  
Tower F, 2nd Floor, Unit 204  
Jl. TB Simatupang No. 88,  
Jakarta Selatan 12520 Indonesia

17 Phillip Street,  
#05-01 Grand Building,  
Singapore 048695

[www.illuminateasia.com](http://www.illuminateasia.com)



# Survei Persepsi Kesehatan 2023

## Persepsi Kesehatan Indonesia: Mengungkap Perspektif Masyarakat dan Arah Menuju Kemajuan

oleh Haris Rahmanto dan Dawn Herdman

21 Agustus 2023

**illuminate**

Anggota dari



**Illuminate Asia**

Arkadia Green Park  
Tower F, 2nd Floor, Unit 204  
Jl. TB Simatupang No. 88,  
Jakarta Selatan 12520 Indonesia

17 Phillip Street,  
#05-01 Grand Building,  
Singapore 048695

[www.illuminateasia.com](http://www.illuminateasia.com)

## Ringkasan Eksekutif

Laporan Resmi ini menggali persepsi tentang penyediaan layanan kesehatan saat ini di Indonesia. Sementara banyak pihak menyatakan puas terhadap upaya pemerintah dan memandang sistem perawatan kesehatan secara baik, kekhawatiran kritis juga terbukti terutama pada pengelolaan sistem perawatan kesehatan dan kualitas layanan kesehatan dibandingkan dengan standar global.

Rekomendasi utama untuk memperkuat aspek kesehatan Indonesia termasuk meningkatkan pendanaan untuk layanan yang lebih baik, merampingkan proses manajemen, mempromosikan kesadaran publik, berinvestasi dalam pembaharuan dan infrastruktur, dan memprioritaskan akses yang adil ke layanan kesehatan berkualitas. Dengan penerapan metode ini demi kemajuan, Indonesia dapat meningkatkan sistem perawatannya dan menumbuhkan kepercayaan yang lebih besar di antara penduduknya.





## Pendahuluan

Indonesia, dengan beragam populasi lebih dari 270 juta orang, menghadapi banyak tantangan dalam menyediakan layanan kesehatan yang memadai bagi semua warga negara. Sistem kesehatan Indonesia telah lama bergulat dengan berbagai tantangan dalam menyediakan layanan yang adil dan dapat diakses oleh penduduknya yang beragam. Secara historis, kesenjangan pendanaan dan infrastruktur yang terbatas telah menimbulkan rintangan signifikan bagi pemberian layanan kesehatan yang memadai. Menanggapi tantangan ini, pemerintah Indonesia meluncurkan BPJS Kesehatan pada tahun 2014, sebuah prakarsa ambisius yang bertujuan untuk mencapai cakupan layanan kesehatan universal bagi semua warga negara.[1]

## Menavigasi Tantangan Perawatan Kesehatan dan Mengejar Akses Universal

Sementara BPJS Kesehatan merupakan langkah penting untuk mewujudkan visi perawatan kesehatan universal, BPJS Kesehatan telah menghadapi banyak tantangan. Salah satu kekhawatiran utama adalah tekanan keuangan pada sistem, dengan keterbatasan dana yang mempengaruhi ketersediaan dan kualitas layanan kesehatan. Selain itu, manajemen program yang kurang efisien telah menjadi masalah yang terus-menerus, berdampak pada penyediaan perawatan yang tidak tepat waktu dan mempengaruhi efektivitas keseluruhan upaya. Terlepas dari hambatan ini, BPJS Kesehatan memainkan peran penting dalam memperluas akses layanan kesehatan dan mengatasi kesejahteraan kelompok rentan di Indonesia.

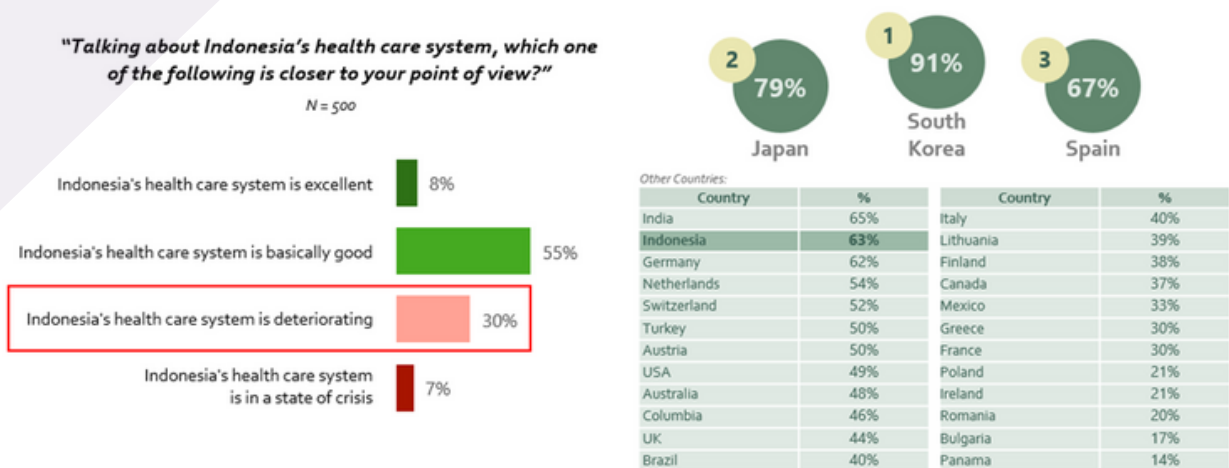


Selain itu, setelah pandemi COVID-19, ada desakan terhadap upaya berkelanjutan Kementerian Kesehatan Indonesia untuk mereformasi sistem perawatan kesehatan. Seperti banyak negara, sistem perawatan kesehatan Indonesia tidak siap menghadapi pandemi, mulai Maret 2020. Sebagai tanggapan, pemerintah mengalokasikan dana besar sebesar Rp 695,2 triliun (US \$ 44,5 juta) kepada Komite Ekonomi Nasional dan Pemulihan COVID-19 (KPCPEN) yang baru dibentuk untuk mendukung upaya respons pandemi negara.[2]

Ketika kita menjelajahi persepsi perawatan kesehatan di negara ini, penting adanya untuk memahami upaya pemerintah menghadapi tantangan ini sejalan dengan perjuangan untuk penyediaan layanan kesehatan yang lebih baik dan akses inklusif untuk semua warga negara.

[1] <https://www.detik.com/jabar/berita/d-6160296/awal-mula-bpjs-kesehatan-di-indonesia-sejarah-dan-perjalanannya>  
[2] <https://koran.tempo.co/read/ekonomi-dan-bisnis/461234/kaleidoskop-rp-6952-triliun-untuk-pemulihan-ekonomi>

Graph 1. Persepsi terhadap sistem perawatan kesehatan.



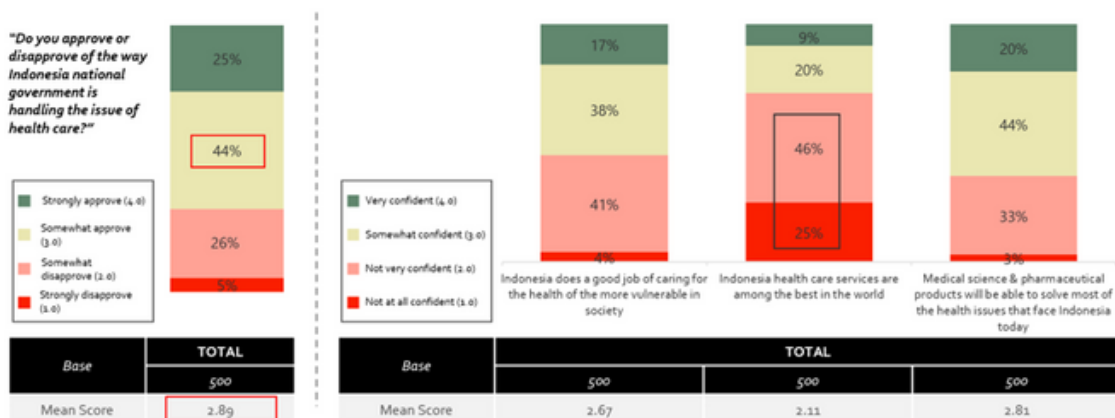
### Pandangan Positif terhadap Sistem Perawatan Kesehatan

Menurut penelitian, sekitar 55% orang Indonesia menganggap sistem perawatan kesehatan negara mereka memadai. Meskipun ini menunjukkan pandangan positif, ada juga kekhawatiran yang diungkapkan oleh 30% responden yang takut akan potensi kerusakan sistem.

Pengungkapan penting adalah bahwa enam dari sepuluh orang Indonesia (63%) menganggap sistem perawatan kesehatan mereka baik, menilainya unggul atau sangat baik. Ini menempatkan Indonesia sebagai yang tertinggi ke-4 di antara negara-negara seperti Korea Selatan, Jepang, Spanyol, dan India dalam persepsi kualitas perawatan kesehatan.

Orang Indonesia menyatakan kepuasan relatif (69%) dengan penanganan masalah kesehatan pemerintah, peringkat ke-3 di belakang Korea Selatan (74%) dan India (68%).

Graph 2. Persepsi terhadap kemampuan pemerintah dalam menangani masalah kesehatan.



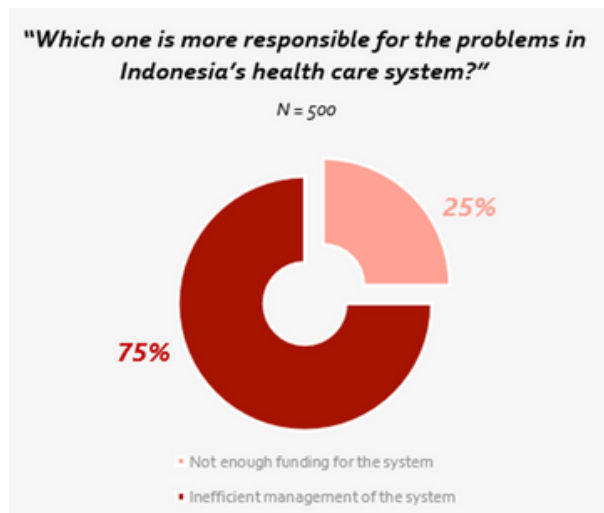
Mengenai penyediaan layanan kesehatan untuk kelompok rentan, 55% responden menyatakan kepercayaan pada upaya pemerintah (ini agak lebih baik dibandingkan dengan rata-rata kepercayaan global sebesar 41%; dengan Indonesia sebagai negara ke-4 yang paling percaya diri pada faktor ini, setelah India, Korea Selatan, dan Meksiko).

Terlepas dari pendapat ini, hanya 29% orang Indonesia yang percaya bahwa negara mereka saat ini menawarkan layanan kesehatan terbaik; jauh lebih rendah dari rata-rata global sebesar 45%. Temuan ini menandakan perlunya perbaikan lebih lanjut dan meningkatkan persepsi layanan kesehatan di Indonesia. Meskipun demikian, 64% tetap optimis bahwa kemajuan ilmu kedokteran dan farmasi akan secara efektif mengatasi masalah kesehatan bangsa.

### **Ketidakefisiensian Manajemen sebagai Rintangan Utama**

Namun, penelitian ini juga menyoroti kekurangan yang dirasakan penting dalam sistem kesehatan nasional. Kurangnya dana merupakan perhatian utama bagi 25% responden, dan 75% percaya bahwa manajemen yang kurang efisien menghambat kinerja sistem. Indonesia berbagi peringkat ke-2 dengan Kolombia dan Lithuania dalam hal ini, hanya di belakang Panama (77%).

Graph 3. Penyebab yang dirasakan dari masalah dalam sistem perawatan kesehatan.



### **Langkah Ke Depan: Memperkuat Persepsi Kesehatan di Indonesia**

Studi tentang persepsi kesehatan di Indonesia mengungkapkan pendapat beragam di antara warga mengenai keadaan perawatan kesehatan saat ini. Sementara beberapa menyatakan kepuasan dengan upaya pemerintah dan memandang sistem perawatan kesehatan dengan baik, ada kekhawatiran kritis yang perlu ditangani.

Salah satu masalah yang mendesak adalah perlunya peningkatan pendanaan di sektor kesehatan untuk meningkatkan kualitas layanan dan keterjangkauan akses. Proses manajemen yang efisien harus dilaksanakan untuk mengoptimalkan alokasi sumber daya dan meningkatkan pemberian layanan secara keseluruhan. Selain itu, menyoroti kesadaran publik tentang manfaat perawatan kesehatan universal dan menghilangkan kesalahpahaman, akan menumbuhkan kepercayaan pada sistem. Berinvestasi dalam pembaharuan perawatan kesehatan dan pembangunan infrastruktur, terutama di daerah-daerah yang kurang terlayani, akan memastikan akses yang adil ke layanan kesehatan yang berkualitas.

Dengan berfokus pada bidang-bidang perbaikan ini dan membangun pendapat positif yang ada, Indonesia dapat memperkuat sistem dan persepsi perawatannya, yang pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup warganya secara keseluruhan.



Photo by Tom Fisk from Pexels.com

### Tentang Studi

Pada tahun 2021, bersama dengan 12 perusahaan riset pasar lainnya dalam jaringan IRIS, Illuminate Asia melakukan studi riset pasar multi-negara yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran akan perlunya program pendidikan dan literasi iklim untuk mempercepat realisasi pembangunan rendah karbon dan ekonomi hijau. Semua kerja lapangan dilakukan secara online antara 10 September – 20 Oktober 2021.

Pada tahun 2023, Illuminate Asia dan 26 anggota perusahaan IRIS di Asia, Eropa, Amerika, dan Amerika Utara melakukan studi pelacakan yang berfokus pada topik kepercayaan ekonomi, perubahan iklim, dan sistem kesehatan. Semua kerja lapangan dilakukan secara online antara Februari – Juni 2023. Secara total, lebih dari 18.000 orang disurvei. Di Indonesia, penelitian dilakukan bekerja sama dengan TSurvey dengan total 500 responden di seluruh nusantara.

### Tentang Illuminate Asia

Illuminate Asia adalah sebuah perusahaan Riset Pasar terkemuka dengan fokus pada budaya konsumen. Didirikan di Jakarta pada tahun 2011, Illuminate Asia sekarang beroperasi di Asia Tenggara (termasuk Singapura, Thailand, Vietnam, Malaysia, Filipina, Australia/Selandia Baru). Illuminate Asia adalah anggota perusahaan riset pasar ESOMAR, IRIS (global) dan PERPI (Indonesia).

Untuk mendapatkan **laporan lengkap**, hubungi [info@illuminateasia.com](mailto:info@illuminateasia.com).

### Illuminate Asia

Arkadia Green Park  
Tower F, 2nd Floor, Unit 204  
Jl. TB Simatupang No. 88,  
Jakarta Selatan 12520 Indonesia

17 Phillip Street,  
#05-01 Grand Building,  
Singapore 048695

[www.illuminateasia.com](http://www.illuminateasia.com)