

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL PADA LAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS (LITERATURE REVIEW)

Vivi Ridha Munawarah^{1*}, Windi Ayu Anggraini², Dea Azzahra³, Fitriani Pramita Gurning⁴

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara^{1,2,3,4}

*Corresponding Author : viviridhamunawarah@gmail.com

ABSTRAK

Dalam sistem kesehatan Indonesia, Puskesmas dan JKN memiliki hubungan yang saling bertaut dan tidak dapat dipisahkan. Jika suatu layanan kesehatan dinyatakan baik, maka layanan untuk peserta JKN juga dapat mengakses pelayanan kesehatan tersebut, sama halnya jika layanan medis kurang terlayani atau under-served, maka akan memberi efek sebaliknya, akibatnya peserta JKN tidak sering menggunakan layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan JKN pada layanan kesehatan Puskesmas dengan mengidentifikasi personalitas masyarakat yang berpartisipasi dalam pemanfaatan layanan JKN. Metode yang digunakan penelitian ini yaitu studi literatur, jurnal diperoleh melalui pencarian yang komprehensif yang terindeks seperti Google Cendikia dengan tahun publikasi antara 2019-2023. Hasil penelitian ini menunjukkan ada 4 faktor yang memengaruhi pemanfaatan JKN, yaitu persepsi peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan, faktor aksesibilitas terhadap pemanfaatan layanan kesehatan, hubungan sikap tenaga kesehatan dengan pemanfaatan JKN, hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan JKN. Kesimpulan penelitian ini adalah pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional pada pelayanan kesehatan erat kaitannya dan tidak dapat dipisahkan dengan faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan JKN oleh masyarakat. Persepsi peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan merupakan variable yang paling dominan mempengaruhi pemanfaatan JKN pada layanan kesehatan terutama Puskesmas.

Kata kunci: Faktor yang mempengaruhi, jaminan kesehatan nasional, pemanfaatan, puskesmas

ABSTRACT

In the Indonesian health system, health centers and JKN have an intertwined and inseparable relationship. If a health service is declared good, then services for JKN participants can also access the health service, as well as if medical services are underserved or under-served, it will have the opposite effect, as a result JKN participants do not often use health services. This study aims to determine the factors that influence JKN utilization at Puskesmas health services by identifying the personalities of people who participate in JKN service utilization. The method used in this study is a literature study, journals were obtained through a comprehensive search indexed such as Google Scholar with publication years between 2019-2023. The results of this study show that there are 4 factors that influence JKN utilization, namely JKN participants' perceptions of health services, accessibility factors for health service utilization, the relationship between health workers' attitudes and JKN utilization, and the relationship between knowledge and JKN utilization. The conclusion of this study is that the utilization of National Health Insurance in health services is closely related and cannot be separated from the factors that influence JKN utilization by the community. JKN participants' perceptions of health services are the most dominant variable affecting JKN utilization in health services, especially Puskesmas.

Keywords: *Influencing factors, national health insurance, utilization, puskesmas*

PENDAHULUAN

Kesehatan menjadi suatu kebutuhan dasar yang esensial bagi seluruh masyarakat di suatu negara. Teraihnya derajat kesehatan masyarakat yang baik menjadi salah satu tujuan dari

pembangunan kesehatan. Pembangunan kesehatan di tingkat nasional memiliki tujuan untuk menumbuhkan pemahaman dan kesadaran bagi individu untuk menerapkan pola hidup yang sehat. Upaya pemerintah dalam menumbuhkan derajat kesehatan masyarakat yaitu melalui setiap rencana kesehatan yang telah ditetapkan, bentuk upaya pemerintah dalam program kesehatan yaitu dengan menetapkan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Yonatan Stiyawan, 2023).

Setiap individu memiliki hak yang setara dalam mendapatkan fasilitas atas sumber daya kesehatan yang termaktub di dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 2009. Pemerintah Indonesia membentuk program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang mulai dijalankan pada 1 Januari 2014, sebagai bentuk usaha yang dapat dilakukan dalam pemenuhan hak-hak masyarakat guna mendapatkan akses atas pelayanan kesehatan yang optimal. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memiliki tujuan agar seluruh penduduk Indonesia terlindungi dan dapat memiliki kehidupan yang sehat dan sejahtera dalam sistem jaminan kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2014) (Nadiyah, D., 2022). Program JKN dapat dikatakan sebagai lanjutan dari skema PT. Askes dan Jamsostek yang sudah ada sebelumnya yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Program JKN didirikan dengan tujuan untuk pemenuhan cakupan kesehatan secara menyeluruh (Universal Health Coverage) artinya setiap individu dan masyarakat dapat memanfaatkan layanan kesehatan yang berupa layanan promosi kesehatan, pencegahan, pengobatan, kualitas rehabilitasi dan perawatan paliatif dengan mutu yang cukup efektif dan tidak membebankan pasien secara ekonomis (World Health Organization, 2021).

Di dalam upaya guna mewujudkan Universal Health Coverage (UHC) mengimplikasikan setiap penduduk Indonesia wajib sudah tercatat sebagai peserta JKN. Penting sekali dukungan dan upaya yang dilakukan oleh seluruh sektor guna meningkatkan kepesertaan seluruh penduduk Indonesia dalam kepemilikan kartu JKN. Berdasarkan data yang didapat dari BPJS Kesehatan hingga sampai Januari 2022, program JKN/KIS telah mencakup kepesertaan sebanyak 226 juta jiwa atau sekitar 84% dari keseluruhan penduduk di Indonesia (BPJS Kesehatan, 2022). Menyadari bahwa pelayanan kesehatan mejadi suatu kewajiban bagi setiap penduduk negara maka pemerintah membuat suatu kebijakan dengan terus berupaya secara berkesinambungan guna melahirkan suatu program. Dengan tujuan program yang diciptakan dapat memajukan suatu pelayanan kesehatan yang optimal dan menyeluruh. Salah satu programnya yang dibuat oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yaitu program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Nasrullah, Surna Lastri, 2023). Program jaminan sosial pada awalnya dimulai dari Jamkesmas dan Jamkesda, ASKES hingga program pemerintah baru yang disebut Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS Kesehatan saat ini memiliki komitmen untuk menyediakan pelayanan yang optimal bagi masyarakat, tidak hanya dari segi pelayanan kesehatan tetapi juga dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat Indonesia (Situmorang, 2022).

Skema Jaminan Kesehatan Nasional memberikan manfaat individu dalam bentuk layanan kesehatan, termasuk layanan promosi, preventif, kuratif dan rehabilitasi, termasuk obat-obatan yang diperlukan dan bahan medis yang hanya satu kali penggunaan. Penyelenggaraan JKN bersifat wajib, mewajibkan seluruh masyarakat menjadi anggota JKN, yang dilakukan secara perlahan. Kepesertaan JKN dibagi atas dua golongan, yaitu golongan Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan golongan Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI). Peserta PBI termasuk mereka yang terbilang fakir dan miskin yang biaya iuran akan ditanggung setiap bulan oleh pemerintah. Sedangkan peserta non-PBI adalah mereka yang tidak tergolong miskin dan membutuhkan, termasuk penerima upah dan anggota rumah tangganya dan anggota rumah tangganya, serta bukan pekerja dan anggota rumah tangganya (Ramayanti & Koesyanto, 2021).

Sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat, Puskesmas memiliki kewajiban di dalam memberikan suatu pelayanan penyuluhan terhadap masyarakat, sebagian dari masyarakat

masih belum mengetahui layanan apa saja yang disediakan puskesmas, salah satunya adalah akses JKN dan fasilitas yang lebih baik untuk peserta, seperti kelengkapan dari obat-obatan, penggantian kursi di ruang tunggu pasien, dan arahan tiap ruangan, serta mengoptimalkan kinerja petugas pelayanan dalam menangani pengaduan yang diutarakan oleh peserta BPJS Kesehatan Puskesmas. Akibat dari peningkatan pelayanan di puskesmas maka partisipasi dan pemanfaatan masyarakat dalam JKN juga akan meningkat. Serta dapat menumbuhkan tingkat kepercayaan masyarakat akan pelayanan kesehatan di Puskesmas seperti memberikan rasa keadilan bagi pasien dalam menerima pelayanan kesehatan tanpa melihat status kepesertaan JKN maupun pasien umum, yang berdampak pada tumbuhnya persepsi yang baik dan positif dari masyarakat terhadap puskesmas (Hubaybah et al., 2022). Dalam sistem kesehatan di Indonesia, puskesmas dan JKN memiliki hubungan yang saling bertaut dan tidak dapat dipisahkan. Puskesmas memiliki peran besar kepada peserta JKN, dimana Puskesmas menjadi fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya promotif dan preventif guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya (Kementerian Kesehatan, 2019).

Program JKN masih belum berjalan lancar dan masih ada banyak kekurangan, menghadapi banyak tantangan dan kendala. Persepsi masyarakat kelas atas terhadap kualitas pelayanan yang buruk dan pelayanan yang seragam untuk semua peserta serta waktu tunggu yang lama menjadi salah satu alasan masyarakat kelas menengah ke atas kurang memiliki kebanggaan tersendiri. Kepuasan peserta JKN cenderung rendah, kontak dengan faskes mengakibatkan terbatasnya pilihan faskes, hal ini berpotensi menimbulkan keluhan dan ketidakpuasan peserta khususnya peserta kelas atas (Hanna & Fitriani, 2022). Jika suatu layanan kesehatan di nyatakan baik, maka layanan untuk peserta JKN juga dapat mengakses pelayanan kesehatan tersebut, sama halnya dengan jika layanan medis kurang terlayani atau under-served, maka akan memberi efek sebaliknya. Akibatnya peserta JKN tidak sering menggunakan layanan kesehatan. Studi mengenai alasan yang mempengaruhi layanan medis pada puskesmas yaitu faktor konsumen berupa umur, pendidikan, pekerjaan, ketersediaan tenaga kerja, jarak lokasi pelayanan kesehatan, perilaku petugas, dan prediksi penyakit pemanfaatan pelayanan medis oleh pasien. Dalam beberapa kasus, hubungan antara profesional kesehatan dan pasien tidak memiliki koneksi dan kepercayaan yang baik dalam layanan beriklan rendah, dan proporsi yang masih rendah dalam mengklaim jaminan kesehatan oleh masyarakat. Maka dari itu, perlu untuk menggali tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi sikap masyarakat terhadap pemanfaatan jaminan kesehatan nasional dengan mengidentifikasi karakteristik masyarakat berpartisipasi dalam penggunaan layanan JKN.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode literature review. Tinjauan literatur ini merupakan kajian dari beberapa artikel dengan suatu topik yang sama, dengan tujuan untuk membagikan informasi terkait kemajuan dari bidang tersebut. Penelitian ini menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi dalam mengumpulkan sumber literatur. Kriteria inklusi dalam penelitian ini yakni dengan menghimpun sumber kajian berupa artikel penelitian serta jurnal ilmiah, yang di dapat dengan penelusuran secara eksploratif dan terindeks oleh Google Cendikia. Kata kunci yang digunakan yaitu “faktor yang mempengaruhi, pemanfaatan, Jaminan Kesehatan Nasional, Puskesmas”. Pencarian dengan mengidentifikasi artikel yang diterbitkan dalam tiga tahun terakhir dalam rentang tahun 2020-2023, penelusuran dilakukan secara manual guna menjadi tambahan kajian yang sesuai. Sedangkan, kriteria eksklusi dalam pemilihan artikel yaitu berdasarkan hasil tinjauan laporan kasus, adanya hubungan perihail faktor yang mempengaruhi pemanfaatan jaminan kesehatan pada pelayanan kesehatan di puskesmas.

HASIL

Hasil penelitian ini didapatkan 8 artikel yang relevan dan memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Seluruh artikel tersebut membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan JKN pada pelayanan kesehatan Puskesmas.

Tabel 1. Artikel Yang di Review

N0	Peneliti dan lokasi penelitian	Judul artikel	Desain penelitian	Hasil penelitian
1.	Rapotan Hasibuan dan Suri Ermawati (2023) Sumatera Utara, Indonesia	Determinan Pemanfaatan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Puskesmas Pagurawan Kabupaten Batu Bara	Cross sectional-Kuantitatif	Berdasarkan Hasil penelitian didapati bahwa faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan kartu JKN di Puskesmas merupakan pengetahuan, jarak tempuh, pendapatan rumah tangga dan keluhan Penyakit. Sedangkan pendidikan, pekerjaan, dan sikap petugas kesehatan terbukti tidak signifikan memiliki hubungan.
2.	Noorhidayah, dkk (2020) Kalimantan Selatan, Indonesia	Faktor Determinan Dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta JKN Di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya Tahun 2020	Cross sectional-Kuantitatif	Hasil penelitian ini yaitu menunjukkan adanya pengaruh yang substansial antara persepsi peserta, aksesibilitas layanan, dan sikap tenaga kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya tahun 2020
3.	Nanda Rahmayanti dan RR Arum Ariasih (2019) Banten, Indonesia	Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Benda Baru Tangerang Selatan	Cross sectional-Kuantitatif	Penelitian ini menunjukkan hasil yakni terdapat hubungan antara umur, sikap tenaga kesehatan, diagnosis penyakit, serta upaya promosi oleh BPJS Kesehatan. Sikap tenaga kesehatan menjadi faktor yang paling signifikan terhadap pemanfaatan BPJS Kesehatan.
4.	Wilza Ilhamy dan Rina Veronica (2021) Sumatera barat, Indonesia	Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Tarok Kota Payakumbuh	Cross sectional-Kuantitatif	Berdasarkan Hasil penelitian membuktikan adanya hubungan yang konkret antara pengetahuan, fasilitas kesehatan, dan sikap masyarakat dengan pemanfaatan jaminan kesehatan nasional, Dan tidak ada hubungan yang signifikan antara pendapatan dengan pemanfaatan jaminan kesehatan nasional.
5.	Lela Kania Rahsa Puji, dkk (2020) Jawa barat, Indonesia	Faktor Determinan Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jkn Kis Di Puskesmas Bojongsari	Cross sectional-Kuantitatif	Dari hasil penelitian ini menunjukkan tidak sedikit anggota JKN KIS yang tidak menggunakan fasilitas dalam pelayanan kesehatan dengan berbagai alasan. Faktor yang berpengaruh antara lain akses menuju layanan kesehatan serta persepsi peserta JKN KIS yang menganggap pelayanan kesehatan yang diperoleh belum maksimal dan tidak memuaskan.

6.	Fitiga Cahyono dan Nella Tri Surya (2022) Jawa Tengah, Indonesia	Faktor-Faktor Berhubungan Dengan Pemanfaatan Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Pajang Surakarta	Yang Dengan Program Pajang	Cross sectional-Kuantitatif	Berdasarkan Hasil penelitian ini berdasarkan uji chi square menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara pemanfaatan JKN dengan tingkat pengetahuan dan fasilitas yang tersedia. Sedangkan pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan tidak berpengaruh dalam pemanfaatan JKN.
7.	Putri Ruth Ras Meita (2020) Sumatera Utara, Indonesia	Faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan puskesmas oleh peserta penerima bantuan iuran Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kabupaten Deli Serdang tahun 2020	yang pemanfaatan peserta iuran	Cross sectional-Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih sangat rendahnya pemanfaatan puskesmas oleh masyarakat di kabupaten Deli Serdang. Faktor-faktor yang mempengaruhi hal tersebut diantaranya persepsi tentang JKN, persepsi pelayanan serta keterjangkauan informasi.
8.	Asril (2022) Sulawesi Barat, Indonesia	Faktor - Faktor Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Campalagian	Yang Dengan Pelayan	Cross sectional-Kuantitatif	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara persepsi masyarakat tentang JKN, akses layanan dan persepsi responden terhadap tindakan petugas dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Berdasarkan hasil dari 8 artikel yang diperoleh kemudian harus disesuaikan dengan tujuan kajian literatur. Maka dari itu penulis membahas beberapa faktor yang menjadi pengaruh terhadap pemanfaatan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) pada layanan kesehatan puskesmas diantaranya persepsi peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan ada 5 jurnal, aksesibilitas terhadap layanan kesehatan ada 4 jurnal, dan sikap tenaga kesehatan dikaji 3 jurnal, dan 3 jurnal tentang pengetahuan.

PEMBAHASAN

Persepsi Peserta JKN Terhadap Pelayanan Kesehatan

Persepsi merupakan reaksi seseorang dimana kesimpulan yang diterima dari dalam maupun luar diri seseorang seperti perasaan, pengalaman, mempunyai berpikir yang maju dapat diorganisasikan sehingga seseorang dapat mengetahui apa yang diterima. Dalam memahami konsep sehat-sakit dimasyarakat sangat beragam dan berbeda pada tiap kelompok masyarakat (Cindy Putri Amadea, 2022). Lingkungan adalah keseluruhan struktur kehidupan mereka saling terkait. Faktor lingkungan penelitian ini partisipasi keluarga, teman dan tetangga prosedur, kondisi lingkungan indera dengan bantuan program JKN, membuat mempengaruhi persepsi orang tentang sesuatu Partisipasi JKN (Asrinawaty & Mahmudah, 2021). Faktor kepercayaan juga sangat penting dalam keikutsertaan dalam JKN, dan bagaimana asosiasi kepercayaan dalam kepesertaan JKN. Untuk mengikuti program jaminan kesehatan, konsumen dalam hal ini adalah masyarakat, baik di sektor formal maupun informal terlebih dahulu harus memiliki kepercayaan terhadap program JKN itu sendiri. Dalam sistem pelayanan kesehatan, membangun kepercayaan sangat penting, tidak hanya antara pasien dan staf medis tetapi juga antara pasien dan institusi kesehatan seperti perusahaan asuransi rumah sakit dan klinik atau asuransi kesehatan (Ardhiasti, 2023).

Berdasarkan hasil riset yang ditemukan sebanyak 61,4% menyatakan bahwa impresi masyarakat yang tidak menjadi peserta JKN memiliki impresi yang kurang baik terhadap JKN.

Pandangan negatif tersebut disebabkan oleh masyarakat yang kurang memahami keuntungan dari program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan dipersulit dalam mengakses fasilitas kesehatan (Endah Pravita Putri dkk, 2023). Sedangkan peserta JKN yang memiliki persepsi positif maka akan mengarah pada pemanfaatan pelayanan kesehatan seraya menetapkan fasilitas kesehatan yang ditunjuk seperti contohnya Puskesmas. Dalam melangsungkan skema pemerintah yang mempunyai misi untuk meluaskan layanan kesehatan masyarakat, puskesmas memiliki peran yang sangat vital karena puskesmas merupakan layanan unit terdekat dengan masyarakat khususnya di wilayah kecamatan di Indonesia (Lela Kania, 2022).

Persepsi publik tentang JKN tidak sekedar hanya dipengaruhi oleh keterangan yang diterima orang tentang jaminan kesehatan nasional. Akan tetapi, jika ada faktor lain seperti mutu pelayanan, fasilitas kesehatan, dan ketersediaan obat yang terbatas yang diberikan oleh tenaga medis yang masih belum memadai, pandangan masyarakat terhadap jaminan kesehatan semesta menjadi memburuk. Ketika pandangan terhadap suatu program kurang mencukupi, maka perilaku tidak menggunakan meningkat. (Cindy Putri, 2022).

Faktor Aksesibilitas Terhadap Pemanfaatan Layanan Kesehatan

Aksesibilitas adalah faktor yang dapat mempengaruhi sukar atau tidaknya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Aksesibilitas yang sulit dijangkau dapat berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa aspek diantaranya jarak, waktu, dan transportasi. Hasil penelitian Fahmi Sopiandy (2021), menunjukkan bahwa kebanyakan responden mengutarakan bahwa mereka yang tidak mempunyai kendaraan pribadi merasa sangat kesulitan karena belum tersedianya transportasi umum untuk menuju Puskesmas. Sehingga, ketika mereka merasa sakit pilihan obat tradisional atau obat warung menjadi jalan pintas untuk meredakan sakit (Fahmi Sopiandy, 2021). Ketercapaian atau jarak dari tempat tinggal dengan akomodasi kesehatan menjadi faktor penting bagi langkah masyarakat sebagai upaya dalam memperoleh pelayanan kesehatan (Notoadmojo, 2012) dalam (Noorhidayah, 2022). Masyarakat yang bertempat tinggal didekat Puskesmas berpeluang besar untuk dapat memanfaatkan pelayanan kesehatan masyarakat. Namun berbanding terbalik dengan masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari Puskesmas, terdapat kesulitan dalam mengakses pelayanan kesehatan karena memerlukan transportasi untuk menjangkau tempat pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, perlu adanya pembangunan jalan dan ketersediaan angkutan umum sebagai upaya agar masyarakat dapat mengakses pelayanan kesehatan di Puskesmas dengan mudah (Mundung, et.all, 2019).

Hubungan Sikap Tenaga Kesehatan Dengan Pemanfaatan JKN

Salah satu faktor penunjang berhasilnya pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada pasien adalah pelayanan dari petugas kesehatan. Dalam pemberian pelayanan dibentuk suatu tindakan tenaga kesehatan dapat mempengaruhi pasien terhadap kesembuhan penyakitnya. Apabila terdapat keterikatan antara kemampuan dan keterampilan pada tenaga kesehatan di Puskesmas di dalam mengalahkan berbagai penyakit yang akan berdampak pada anggapan masyarakat dalam berobat.

Berdasarkan penelitian Syamsul Bahri (2019) yang dilakukan di Puskesmas Kota Pinang menunjukkan adanya hubungan faktor tindakan petugas kesehatan yang mempengaruhi persepsi masyarakat. Sikap petugas kesehatan yang baik akan meningkatkan persepsi masyarakat dalam pemanfaatan BPJS Kesehatan di Puskesmas. Responden menyatakan pelayanan yang diberikan oleh petugas berupa sikap komunikatif dan ramah kepada pasien menjadi salah satu faktor yang dapat menumbuhkan minat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Namun, terdapat pernyataan negatif terkait sikap petugas yang terasa masih membedakan kondisi sosial peserta BPJS. Tidak ada pilihan fasilitas kesehatan lain untuk

memperoleh pelayanan kesehatan membuat masyarakat tetap memiliki tujuan untuk menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Pinang dalam penelitian tersebut.

Hubungan Pengetahuan Dengan Pemanfaatan JKN

Pengetahuan atau pemahaman merupakan ranah yang terpenting untuk mendirikan suatu sikap individu atau perilaku terbuka. Pengetahuan adalah hasil dari “tahu”, yang juga merupakan hasil perasaan orang terhadap suatu objek tertentu. Pengetahuan dihasilkan berdasarkan 5 alat indera manusia, yaitu pendengaran, penglihatan, perasa, penciuman, serta peraba. Mayoritas dari bidang pengetahuan atau wawasan tidak diperlukan untuk mempengaruhi perilaku seseorang (Solehah, 2022). Pemahaman terhadap esensialnya memelihara kesehatan bermula pada tingginya tingkat pengetahuan individu terkait kesehatan. Seseorang yang memiliki pengetahuan yang tinggi tentang pentingnya kesehatan akan menumbuhkan kesadaran akan kegunaan investasi kesehatan dalam bentuk Jaminan Kesehatan. Pengetahuan juga menguasai seseorang termasuk juga perilaku seseorang tentang pola hidup utamanya dalam mewujudkan untuk siap berperan serta dalam wujud dalam kesehatan.

Pengetahuan menjadi salah satu elemen penentu seseorang dalam memilih dan memperoleh upaya pelayanan kesehatan. Semakin majunya pemahaman seseorang akan dampak yang diwujudkan dari suatu masalah penyakit, maka motivasi pencegahan yang dilakukan juga semakin tinggi. sebaliknya, pemahaman yang kurang akan menjadi hambatan perkembangan sikap seseorang dalam menggunakan fasilitas kesehatan, Minimnya pemanfaatan Puskesmas disebabkan oleh Belum diketahuinya informasi manfaat penggunaan kartu PBI di Puskesmas. Beberapa manfaat adalah gratis saat menerima pelayanan di Puskesmas, hak konsultasi kesehatan, hak akomodasi ambulan dan lainnya (Syamsul Bahri, 2019).

Hasil kajian beberapa penelitian menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan seseorang berperan serta dalam pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional. Artinya, seseorang yang memiliki pengetahuan cukup tinggi tentang keuntungan program JKN mendorong orang tersebut untuk memanfaatkan JKN (Rapotan Hasibuan & Suri Ermawati, 2023). Sejalan dengan penelitian Putri Ruth Ras Meita (2020), masyarakat yang mengenyam pendidikan tinggi dan menengah memiliki pengetahuan yang lebih baik dan peduli akan kesehatannya, sedangkan masyarakat yang mengenyam pendidikan rendah kurang memahami bagaimana memanfaatkan JKN dan akan membutuhkan Puskesmas saat sudah tidak mampu untuk beraktifitas lagi. Diharapkan dengan masyarakat yang mempunyai pemahaman yang baik dapat mampu memahami sisi fundamental Puskesmas sebagai garda terdepan tingkat pertama dalam sistem pelayanan kesehatan yang mudah diakses oleh masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil telaah yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional pada pelayanan kesehatan erat kaitannya dan tidak dapat dipisahkan dengan faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan JKN oleh masyarakat. Ada 4 faktor yang mempengaruhi pemanfaatan JKN, yaitu persepsi peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan, faktor aksesibilitas terhadap pemanfaatan layanan kesehatan, hubungan sikap tenaga kesehatan dengan pemanfaatan JKN, hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan JKN. Persepsi peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan merupakan variable yang paling dominan mempengaruhi pemanfaatan JKN pada layanan kesehatan terutama Puskesmas. Puskesmas memiliki peran besar kepada peserta JKN, karena Puskesmas menjadi fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya promotif dan preventif guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Untuk itu, perlu melakukan monitoring dan

evaluasi secara berkesinambungan guna menjaga kualitas dan juga kuantitas sumber daya kesehatan yang tersedia.

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam mengerjakan literatur review ini, penulis mendapatkan bimbingan dan panduan serta dukungan sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Maka dari itu penulis menyampaikan terimakasih kepada dosen pembimbing atas kontribusinya hingga penulis dapat menerbitkan artikel literatur ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhiasti, A. (2023). *The Trust Of Non-Wage Workers As A Determinant Of JKN Participation. Journal Of Social Science Research*, 3, 1528–1536.
- Asril, A. (2022). Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Campalagian
- Asrinawaty, A., & Mahmudah, M. (2021). Hubungan Persepsi Masyarakat dengan Kepesertaan JKN Mandiri di Puskesmas Perawatan Bakau Tahun 2021. *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 191. <https://doi.org/10.31602/ann.v8i2.5944>
- Bahri, S., dkk. (2019). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan BPJS Kesehatan Pada Pelayanan Di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhan Batu Selatan Tahun 2019. *Jurnal Online Keperawatan Indonesia*. 24 – 33.
- Cahyono, F., & Surya, N. T. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Pajang Surakarta.
- Hanna, C., & Fitriani, A. D. (2022). *EFFECT OF SERVICE QUALITY ON SATISFACTION OF INPATIENT BPJS HEALTH PARTICIPANTS NON PBI IN MEDAN METHODIST HOSPITAL. Science Midwifery Journal*, 10(2), 1098–1110.
- Hasibuan, R., & Ermawati, S. (2023). Determinan Pemanfaatan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Pagurawan Kabupaten Batu Bara. *Edu Masda Journal*. Vol.07 No.01.
- Hubaybah, H., Rahmat, A., Solida, A., Eka, F., & Fitri, A. (2022). *Factors Related To Behavior Of Utilizing National Health Insurance In Kumun Public Health Center In 2021. 2(3)*, 162–168.
- Ilhami, W., & Veronica, R. (2023). Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Tarok Kota Payakumbuh. *Jurnal Persada Husada Indonesia*. Vol. 10 No. 36: 41-47.
- Meita, P. R. R., dkk. (2020). Faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan puskesmas oleh peserta penerima bantuan iuran Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kabupaten Deli Serdang tahun 2020. *TROPHICO: Tropical Public Health Journal*.
- Nasrullah, Surna Latri, V. N. A. (2023). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan BPJS Kesehatan Pada Masyarakat Di Wilayah Kerja PUSKESMAS Alue Sungai Pinang Kecamatan Jeumpa Kabupaten Aceh Barat Daya Tahun 2022. *Journal of Health and Medical Science*, 2, 148–157.
- Puji, L. K. R., dkk. (2022). Faktor Determinan Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta JKN KIS Di Puskesmas Bojongsari. *MAP Midwifery and Public Health Journal*. Vol 2 No 1.
- Putri, E. P., dkk. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Asuransi: Literature Review. *JURNAL KESEHATAN TAMBUSAI*. Volume 4, Nomor 1.

- Rahmayanti, N., & Ariasih, RR. A. (2019). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Benda Baru Tangerang Selatan. *Jurnal Semesta Sehat*, Vol. 1, No. 1.
- Ramayanti, A. D., & Koesyanto, H. (2021). Pemanfaatan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(1), 472–478. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/IJPHN>
- Situmorang, B. (2022). *Utilization of The Mobile Application of National Health Insurance (JKN) To Increase The Effectiveness of Services BPJS Insurance In Sibolga. Science Midwifery*, 10(5), 4065–4071. <https://doi.org/10.35335/midwifery.v10i5.883>
- Solehah, A. (2022). Hubungan Pengetahuan, Pendidikan dan Kualitas Pelayanan dengan Pemanfaatan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional di Wilayah Kerja Puskesmas Alalak Tengah Kota Banjarmasin Tahun 2021. *Kesehatan Masyarakat*, 61. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/9576/>
- Sopiandy, F. (2023). Gambaran Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Kiarapandak Tahun 2021. *Dohara Publisher Open Access Journal*. Volume 02. No.05
- World Health Organization*. (2021). *Universal Health Coverage (UHC)*. Retrieved from *World Health Organization* website: [https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/universal-health-coverage-(uhc))
- Yonatan Stiyawan, A. A. (2023). Pemanfaatan Layanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kecamatan Jejawi The Utilization of Health Services by the National Health Insurance Participants in Jejawi Sub-district * *Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya*. 9, 163–175.