

## **LITERATURE REVIEW: ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN PADA PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI INDONESIA**

**Fadya Safira Nasution<sup>1</sup>, Lisa Aulia Rahmah<sup>2</sup>, Risky Youlanda<sup>3</sup>, Fitriani Pramita Gurning<sup>4</sup>**

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara<sup>1,2,3,4</sup>

\*Corresponding Author: lisaauliarahma07@gmail.com

### **ABSTRAK**

Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau merupakan hak fundamental setiap individu. Di Indonesia, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah diperkenalkan sebagai upaya untuk meningkatkan akses dan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh seluruh penduduk. Namun, meskipun adanya JKN, masih terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta JKN. Puskesmas dan JKN adalah dua hal yang saling berkaitan dan tidak bisa dipisahkan dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Pemberian layanan kesehatan yang baik di puskesmas akan memungkinkan banyak peserta JKN yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, hal ini juga berdampak sebaliknya jika pelayanan kesehatan di puskesmas dirasa buruk atau kurang baik. Oleh karena itu, tinjauan literatur ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di Indonesia. Metode penelitian ini menggunakan *Library Research* atau studi kepustakaan dengan melakukan pencarian dan tinjauan terhadap artikel jurnal yang telah dipublikasikan dari tahun 2020-2023 yang telah sesuai kriteria inklusi dan eksklusi yang ditetapkan oleh penulis. Dalam hasil analisis literatur, ditemukan sejumlah faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di Indonesia. Faktor-faktor tersebut meliputi faktor usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, persepsi terhadap kualitas pelayanan, persepsi responden terhadap penggunaan JKN kesehatan, aksesibilitas, dan faktor sikap tenaga kesehatan terhadap pemanfaatan pelayanan bagi peserta JKN kesehatan.

**Kata kunci** : faktor, layanan kesehatan, jaminan kesehatan nasional

### **ABSTRACT**

*Quality and affordable health services are a fundamental right of every individual. However, despite the existence of JKN, there are still several factors that influence the level of health service utilization by JKN participants. Puskesmas and JKN are two things that are interrelated and cannot be separated in the health service system in Indonesia. Provision of good health services at the puskesmas will enable many JKN participants to take advantage of health services. This will also have the opposite effect if the health services at the puskesmas are deemed poor or not good. Therefore, this literature review aims to analyze the factors related to the utilization of health services among JKN participants in Indonesia. This research method uses Library Research or library research by searching and reviewing published journal articles from 2020-2023 that meet the inclusion and exclusion criteria set by the author. In the results of the literature analysis, a number of factors were found that were related to the use of health services among JKN participants in Indonesia. These factors include age, gender, education level, occupation, perceptions of service quality, respondents' perceptions of using JKN for health, accessibility, and attitudes of health workers towards utilization of services for JKN health participants.*

**Keywords** : factors, health services, national health insurance

### **PENDAHULUAN**

Puskesmas dan JKN adalah dua hal yang saling berkaitan dan tidak bisa dipisahkan dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009

menyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya kesehatan. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program yang dibentuk sebagai salah satu upaya Pemerintah Indonesia untuk memenuhi hak-hak masyarakat dalam memperoleh akses terhadap pelayanan kesehatan yang memadai (Cahyani, 2020).

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program lanjutan dari jaminan kesehatan yang ada sebelumnya yaitu PT. Askes dan Program Jaminan Pemeliharaan JPKPT Jamsostek yang dilaksanakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mulai dioperasikan pada tanggal 1 Januari 2014 dengan harapan dapat memberikan jaminan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat Indonesia. Tujuan dari dibuatnya program Jaminan Kesehatan Nasional adalah untuk memenuhi cakupan kesehatan semesta (*Universal Health Coverage*) yaitu di mana semua orang dan masyarakat dapat menggunakan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan meliputi layanan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif dan paliatif dengan kualitas yang cukup efektif serta tidak menyulitkan pengguna secara finansial (*World Health Organization*, 2021).

Jumlah cakupan kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional sampai dengan tahun 2020 sebanyak 222,4 juta jiwa atau 82,0% dari penduduk Indonesia (Profil Kesehatan Indonesia, 2021). Hal ini menunjukkan adanya penurunan angka kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional dari tahun 2019. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Medan pada tahun 2017 terus meningkat, jumlah pesertanya mencapai 2,998,208 jiwa. Termasuk di dalamnya peserta yang didaftarkan dan diintegrasikan dengan Program JKN-KIS oleh Pemkot Medan melalui program Medan Sehat, sebanyak 202,320 jiwa. Pemkot Binjai melalui program Binjai Sehat ada 8,978 jiwa, Pemkab Langkat melalui program Langkat Sehat ada 15,000 jiwa (Dewi et al. 2023).

Dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Puskesmas mempunyai peran besar kepada peserta JKN (Rumengan, Umboh, & Kandou, 2015). Jika pelayanan kesehatan yang diberikan baik, maka kemungkinan peserta Jaminan Kesehatan Nasional untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan akan semakin besar. Namun, jika pelayanan yang diberikan dirasa kurang baik maka kemungkinan peserta Jaminan Kesehatan Nasional untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan akan semakin kecil (Gunawan, 2021). Terdapat banyak faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian Irawan dan Ainy (2018) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara usia, jenis kelamin, persepsi mengenai JKN dan aksesibilitas layanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, penulis ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Indonesia oleh peserta JKN. Tinjauan literatur ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di Indonesia.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode *Library Research* atau studi kepustakaan untuk mengumpulkan, mengidentifikasi, menilai, dan menginterpretasikan analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta jaminan kesehatan nasional di Indonesia. Sumber pustaka yang digunakan dalam penyusunan literature review ini dari Google Scholar, dengan kata kunci "Faktor", "Layanan Kesehatan" dan "Jaminan Kesehatan Nasional". Jurnal yang digunakan ditelaah sesuai kriteria inklusi dan eksklusi yang ditetapkan oleh penulis. Kriteria inklusi dari literature review ini adalah artikel jurnal yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan pada peserta jaminan kesehatan nasional, artikel jurnal menggunakan bahasa Indonesia dengan tahun terbit 2020-2023. Kriteria eksklusi dari

*literature review* ini adalah apabila penelitian dilakukan tidak memuat atau sejalan dengan kata kunci yang digunakan dan tidak sesuai dengan kriteria inklusi.

## PEMBAHASAN

### **Hubungan Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, Pekerjaan dengan Pemanfaatan Pelayanan Bagi Peserta JKN Kesehatan**

Berdasarkan hasil penelitian (Cahyani dkk., 2020) didapat bahwa umur peserta JKN mayoritas umur adalah umur 20-29 tahun sebesar 20 responden (24,1%), jenis kelamin peserta JKN mayoritas berjenis kelamin perempuan sebesar 42 responden (50,6%), pendidikan peserta JKN mayoritas berpendidikan menengah sebesar 52 responden (62,7%) dan pekerjaan peserta JKN mayoritas bekerja sebesar 42 responden (50,6%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Irawan (2018) menunjukkan karakteristik terbanyak usia tahun (60,7%). Dari beberapa responden menyebutkan bahwa pada usia > 46 tahun harus memperhatikan kesehatan dikarenakan kebanyakan dari orang yang berusia > 46 tahun adalah tulang punggung keluarga sehingga ekonomi keluarga akan buruk bila mereka jatuh sakit. Namun sebaliknya pada usia  $\leq$  46 tahun tidak terlalu memperhatikan kesehatan karena menganggap sakit itu adalah hal yang biasa. Meskipun peserta JKN untuk golongan PBI dapat memanfaatkan pelayanan kesehatan secara gratis, kenyataannya mereka masih kurang menggunakan pelayanan tersebut.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Irawan (2018) menunjukkan jenis kelamin perempuan (59,8%). Jenis kelamin dapat mempengaruhi dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pencarian pengobatan (Irawan & Ainy, 2018). Hal ini dikarenakan perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan khusus seperti pelayanan kesehatan kehamilan dan penyakit-penyakit spesifik yang mengharuskan perempuan memanfaatkan pelayanan kesehatan (Yuniar, 2013). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Irawan (2018) menunjukkan pendidikan rendah (76,8%). Tingkat pendidikan juga dapat mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan dikarenakan dengan pendidikan yang tinggi maka seseorang akan mempunyai pengetahuan yang tinggi dibandingkan dengan seseorang yang berpendidikan rendah.<sup>14</sup> Sehingga orang dengan pendidikan yang lebih tinggi diharapkan mampu memahami pentingnya untuk memelihara kesehatan diri atau orang sekitarnya. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Irawan (2018) menunjukkan bekerja (66,1%). Pada kelompok orang yang bekerja ataupun tidak memiliki pekerjaan tidak akan selalu berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan karena pola pikir dan motivasi yang cenderung berubah-ubah membuat seseorang akan memilih pengobatan atau pelayanan kesehatan lainnya.

### **Hubungan Persepsi Tindakan Petugas Kesehatan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Bagi Peserta JKN Kesehatan**

Menurut survei Muhammad 2016, persepsi responden tentang kesehatan tentang kesehatan yang baik lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 80,5%. Ini menunjukkan bahwa masyarakat dengan persepsi sehat sakit yang nyata mungkin menyadari risiko dan kerentanan pribadi mereka. Ini adalah salah satu persepsi terkuat yang mendorong orang untuk mengambil perilaku sehat. Semakin besar risiko yang dirasakan, semakin besar kemungkinan Anda mengambil tindakan untuk mengurangi risiko. Untuk mengurangi risiko tersebut, masyarakat memanfaatkan layanan Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan yang diyakini mampu mengatasi masalah kesehatan yang dialaminya.

Menurut peneliti, ada hubungan antara faktor persepsi tindakan petugas kesehatan dengan penggunaan BPJS kesehatan. Semakin baik kesadaran masyarakat terhadap perilaku petugas kesehatan maka akan semakin memanfaatkan BPJS untuk pelayanan kesehatan di

Puskesmas. Sebagian besar responden memiliki pendapat yang baik tentang kinerja eksekutif karena perilaku profesional kesehatan yang baik. Hal ini terlihat pada hasil bahwa responden setuju dengan sikap komunikasi petugas kesehatan dan sikap sopan petugas. Namun, perekrut yang terkesan membandingkan status sosial peserta BPJS masih memberikan reaksi negatif.

### **Hubungan Persepsi Peserta JKN dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta JKN**

Persepsi masyarakat yang buruk terhadap JKN terkait alur pelayanan dipersepsikan sebagai waktu tunggu yang sulit dan lama untuk mendapatkan pelayanan medis. Hal ini membuat peserta JKN merasa tidak menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Persepsi positif peserta JKN cenderung menggunakan pelayanan kesehatan. Persepsi adalah tindakan mensintesis, merekam, dan menafsirkan informasi sensorik untuk memberikan gambaran dan pemahaman tentang lingkungan. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang baik atau memuaskan sangat berpengaruh dan menimbulkan keinginan untuk menggunakan pelayanan kesehatan. Apabila masyarakat mengetahui bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, maka akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan (Wijono, 2010).

### **Hubungan Aksesibilitas Dengan Pemanfaatan Pelayanan Bagi Peserta JKN Kesehatan**

Aksesibilitas atau jarak dari tempat tinggal ke fasilitas kesehatan mendukung tindakan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan (Notoadmojo, 2012). Menurut Irawan (2018) jarak antara rumah dan puskesmas dekat. Peningkatan akses dapat dipengaruhi dengan pengurangan jarak, waktu tempuh ataupun biaya tempuh. Pelayanan kesehatan pada aksesibilitas yang baik harus tercapai oleh masyarakat, dan tidak dibatasi oleh kondisi geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa (Masita et al., 2015). Menurut Green (2005), keinginan seseorang untuk menggunakan pelayanan kesehatan ditentukan dengan faktor pendukung, salah satunya adalah jarak atau aksesibilitas pelayanan kesehatan. Kesulitan mengakses fasilitas kesehatan dapat menghalangi seseorang untuk menggunakan fasilitas layanan kesehatan. tersebut. Semakin dekat jarak dan waktu tempuh ke fasilitas kesehatan, semakin besar kemungkinan untuk menggunakan fasilitas tersebut (Paramita dan Pranata, 2013).

Dengan kondisi jalan yang buruk dan sulitnya akses ke layanan kesehatan, masyarakat tidak mau menggunakan layanan kesehatan tersebut. Hal ini berbeda dengan teori health belief model bahwa faktor struktural yang berkaitan dengan akses terhadap pelayanan kesehatan akan cenderung mempengaruhi keputusan untuk menggunakan atau tidak menggunakan pelayanan kesehatan seseorang. Hasil penelitian lain juga menunjukkan bahwa peserta JKN yang rumahnya jauh dari wilayah Puskesmas cenderung tetap lebih banyak menggunakan pelayanan kesehatan karena tidak ada pilihan pelayanan kesehatan lain (Blia, 2021).

### **Hubungan Sikap Tenaga Kesehatan terhadap Pemanfaatan Pelayanan Bagi Peserta JKN Kesehatan**

Sikap merupakan keadaan mental dan saraf dari kesiapan yang diatur melalui pengalaman yang memberikan hubungan dinamik atau terarah terhadap respon individu pada semua objek dan situasi yang berkaitan dengannya (Wulandari, 2016). Pembentukan sikap merupakan hasil interaksi individu dengan lingkungannya. Sikap muncul dari pengalaman pribadi, pemindahan pengalaman yang menyakitkan, dan hubungan sosial. Hubungan sosial merupakan sumber pembentukan sikap yang paling penting, yaitu orangtua, teman sebaya, dan media sosial (Junaidi, 2013). Sikap individu dalam menggunakan pelayanan kesehatan tergantung kepada pengetahuan yang dimilikinya, responden yang memiliki sikap kurang

baik tentang pemanfaatan pelayanan Puskesmas karena pengetahuan yang didapat masih kurang sehingga mereka tidak yakin dan tidak memiliki minat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Responden yang sudah pernah memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas dapat menilai pelayanan yang sudah didapatkan, dan mereka mempunyai keputusan untuk memilih untuk tetap memanfaatkan atau tidak memanfaatkan.

## KESIMPULAN

Pemanfaatan pelayanan BPJS kesehatan dapat dikatakan cukup memadai. Namun diperlukan beberapa peningkatan di pelayanan kesehatan untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kami ucapkan pada seluruh pihak yang telah mendukung dan membantu pada proses penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andini, E. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Sanggaran Agung Kabupaten Kerinci Tahun 2022 (*Doctoral dissertation, Universitas Jambi*).
- Asri, A. (2022, May). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Campalagian. *In Journal Peguruang: Conference Series* (Vol. 4, No. 1, pp. 82-88).
- Blia, D. M. (2021). *Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jkn Di Indonesia (Systematic Review )*.
- Cahyani, R. (2020). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta JKN Di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya Tahun 2020* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Dewi, K. R., Miolda, P. R., Afifah, T. N., & Istanti, N. D. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Masyarakat dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Indonesia: Literature Review. *Jurnal Ventilator*, 1(2), 50-64.
- Enggi Novita Sari, E. N. S. (2023). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pasien Pengguna BPJS Di Puskesmas Padang Selasa Palembang Tahun 2016 (*Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada*).
- Gunawan, G. R. A. (2021). Analisis Faktor yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Indonesia: Kajian Literatur.
- Ilham, M. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Dalam Pemanfaatan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Pelambuan 2021 (*Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB*).
- Ilhamy, W., & Veronica, R. (2023). Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Tarok Kota Payakumbuh. *Jurnal Persada Husada Indonesia*, 10(36), 41-47.
- Irawan, B., & Ainy, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 189–197. <https://doi.org/10.26553/jikm.v9i3.311>
- Jauharatunnisa, J. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan JKN-KIS Di Wilayah Kerja Puskesmas Alalak Tengah Kota Banjarmasin Tahun 2021 (*Doctoral*

*dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).*

- Pertiwi, R., Choirunnisa, A., Septina, Z., Wasir, R., & Istanti, N. D. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Perilaku Pencarian Pelayanan Kesehatan Pada Program JKN Di Indonesia. *Jurnal Medika Nusantara*, 1(2), 161-168.
- Puji, L. K. R., Fitriani, D., Annisa, N., Bahri, S., & Ilmi, A. F. (2022). Faktor Determinan Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta JKN KIS Di Puskesmas Bojongsari. *MAP (Midwifery and Public Health) Journal*, 2(1), 1-10.
- Rahmayanti, N., & Ariasih, R. A. (2021). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Benda Baru Tangerang Selatan. *Jurnal Semesta Sehat (J-Mestahat)*, 1(1), 1-9.
- Sandora, T., & Listiawaty, R. (2021). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Puskesmas Oleh Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Pasar Terusan. *Preventif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(1), 100-109.
- Sopiandy, F. (2023). Gambaran Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Kiarapandak Tahun 2021: An Overview of the Use of Health Services for BPJS Kesehatan Participants at the Kiarapandak Health Center in 2021. *Indonesian Scholar Journal of Medical and Health Science*, 2(05), 657-663.
- Stiyawan, Y., & Ainy, A. (2023). Pemanfaatan Layanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kecamatan Jejawi. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 9(1), 163-175.
- Sundoro, T. (2023). Persepsi Masyarakat Tentang Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Keikutsertaan Menjadi Peserta BPJS Kesehatan.
- Wicaksono, A. P. (2020). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2020 (*Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB*).
- Yunizar, A., & Nasution, N. H. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Bpjs Di Desa Pargarutan Tonga Kecamatan Angkola Timur Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia/Indonesian Health Scientific Journal*, 5(1), 61-70.
- Yusrani, K. G., Arbitera, C., Novianti, P. A., Sabrina, R. S. N., Syabil, S., & Rahma, U. (2023). Studi Literatur: Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat dalam Memilih Asuransi Kesehatan. *Jurnal Medika Husada*, 3(1), 37-50.