

ASPEK PEMANFAATAN KARTU JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI FASILITAS KESEHATAN PRIMER

^KRapotan Hasibuan¹, Dinda Susanti¹

¹Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan,
Indonesia

Info Artikel:

Disubmit: 15-09-2023

Direvisi: 23-03-2024

Diterima: 25-05-2024

Dipublikasi: 30-06-2024

^KCorrespondence author

Email:

rapotanhasibuan@uinsu.ac.id

Kata kunci:

**Kartu Jaminan Kesehatan
Nasional (JKN),
Keluhan Penyakit,
Pendapatan Keluarga,
Pengetahuan,
Sikap Petugas**

DOI: 10.47539/gk.v16i1.437

ABSTRAK

Visi *Universal Health Coverage* (UHC) mencanangkan semua warga Indonesia diharapkan dapat menjadi peserta jaminan kesehatan nasional (JKN). Namun, kompleksitas situasi muncul ketika ditemukan sejumlah warga yang enggan menggunakan kartu JKN saat memeriksakan kesehatan di fasilitas kesehatan primer. Sikap ini bisa dipengaruhi oleh faktor predisposisi seperti pendidikan dan pengetahuan sebelumnya mengenai layanan kesehatan, faktor *enabling* seperti aksesibilitas, serta faktor *need* yang berkaitan dengan persepsi individu terhadap kondisi kesehatannya. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Kota Pinang, Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Penelitian kuantitatif ini menggunakan desain *cross-sectional* dengan sampel 108 responden yang terdaftar sebagai peserta JKN yang diperoleh dengan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berisikan faktor sosiodemografi, pemanfaatan kartu JKN, pengetahuan, status pekerjaan, jarak tempuh, pendapatan rumah tangga, sikap petugas kesehatan dan keluhan sakit. Data dianalisis secara univariat dan bivariat dengan uji *chi-square* menggunakan *IBM SPSS Statistics 21*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penggunaan kartu JKN dengan pengetahuan ($p=0,019$), pendapatan rumah tangga ($0,010$), sikap petugas kesehatan ($p=0,041$) dan keluhan sakit ($p=0,013$). Pihak Puskesmas perlu berkolaborasi dengan BPJS Kesehatan agar dapat memfasilitasi serta mendukung semua kegiatan pelayanan dengan intensifikasi upaya meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan seperti pemanfaatan kartu JKN di Puskesmas.

ABSTRACT

The universal health coverage (UHC) vision expects all Indonesian citizens to become participants in national health insurance (JKN). However, the complexity of the situation emerged when it was discovered that several residents were reluctant to utilize JKN cards when checking their health at primary health facilities. This attitude can be influenced by predisposing factors such as education and previous knowledge about health services, enabling factors such as accessibility and need factors related to the individual's perception of their health condition. This research aims to identify and understand the factors influencing the utilization of the JKN Card at the Kota Pinang Primary Health Center, South Labuhanbatu Regency. This quantitative research used a cross-sectional design with a sample of 108 respondents registered as JKN participants obtained using an accidental sampling technique. Data was collected using a questionnaire containing sociodemographic factors, use of JKN cards, knowledge, employment status, distance traveled, household income, attitude of officers, and complaints of illness. The data was analyzed univariately and bivariately with the chi-square test using IBM SPSS Statistics 21. The results showed that there was a significant relationship between the use of JKN cards and

knowledge ($p=0.019$), family income (0.010), officer attitudes ($p=0.041$), and disease complaints ($p=0.013$). The Primary health centers, which collaborate with BPJS Kesehatan, must facilitate and support all service activities by intensifying efforts to increase the utilization of health services such as using JKN cards at Puskesmas.

Keywords: Disease Complaint, Income, Knowledge, National Health Insurance (NHI) Card, Officer Attitudes,

PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diimplementasikan melalui mekanisme asuransi kesehatan sosial wajib berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang SJSN, dengan tujuan memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat dasar yang sesuai untuk semua orang yang telah membayar iuran atau yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah (Mboi, 2015; Maryuni, Eka and Pardi, 2019). Sebagai fasilitas kesehatan primer, Puskesmas dalam sistem JKN memiliki peran besar bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Jika layanan yang diberikan oleh Puskesmas baik, peserta BPJS akan lebih banyak memanfaatkan layanan kesehatan, namun dapat terjadi sebaliknya jika layanan dianggap kurang memadai (Suhadi *et al.*, 2018; Rahmayanti and Ariasih, 2021).

Puskesmas Kota Pinang merupakan salah satu dari 17 puskesmas di Kabupaten Labuhanbatu Selatan yang merupakan pusat kesehatan tingkat kecamatan yang terletak di daerah perkotaan Kabupaten Labuhanbatu Selatan dengan jumlah penduduk pada tahun 2021 sebanyak 316.798 orang. Berdasarkan informasi BPJS Kesehatan di Puskesmas Kota Pinang, Kabupaten Labuhanbatu Selatan pada tahun 2021, jumlah peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar sebagai peserta bukan penerima bantuan iuran (Non PBI) sebanyak 4.766 orang, PBI Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sebanyak 4.019 orang, dan PBI Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) sebanyak 3.147 orang (BPJS Kesehatan Kota Pinang, 2022).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 12 Desember 2022 dengan 10 pasien BPJS Kesehatan yang mencari pengobatan di wilayah Puskesmas Kota Pinang, Kabupaten Labuhanbatu Selatan, semua mengakui memiliki kartu JKN. Namun saat sakit, lebih sering berkonsultasi dengan dokter praktek dan memilih menggunakan layanan umum, dibanding menggunakan kartu JKN untuk mengakses layanan di Puskesmas. Bahkan warga yang mendatangi Puskesmas untuk akses pengobatan sekalipun tidak bisa dipastikan menggunakan kartu JKN yang dimilikinya. Beberapa di antara warga beralasan tidak ingin menunggu atau mengantri lama untuk mendapatkan layanan sebagai akibat sikap petugas yang dipahami negatif oleh pasien. Keadaan ini juga bisa disebabkan iuran JKN tidak pernah dibayarkan setiap bulan dan terdapat warga yang telah berakhir status kontrak kerjanya dengan perusahaan tempat bekerja, sehingga beralih menjadi peserta umum. Selain itu, hasil wawancara singkat menunjukkan kurangnya sosialisasi mengenai program kartu JKN kepada masyarakat sehingga banyak yang tidak memahami cara menggunakan kartu JKN. Kurangnya

pengetahuan dan pemahaman warga tentang manfaat dan prosedur penggunaan kartu asuransi JKN dapat menjadi hambatan dalam memanfaatkannya di Puskesmas.

Menyadari pentingnya Puskesmas sebagai sarana utama dalam memberikan pelayanan kepada peserta JKN untuk meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat, berbagai masalah atau kekurangan dalam penyediaan layanan kesehatan untuk kelompok pengguna kartu JKN di tingkat Puskesmas perlu diteliti (Siregar, Juanita and Rochadi, 2018). Sejumlah studi terdahulu telah melakukan kajian mengenai kepuasan pasien JKN dalam melakukan pemeriksaan diri di Puskesmas (Lubis and Astuti, 2019; Rochmah, Chalidyanto and Suhanda, 2020; Handiny, Fitri and Oresti, 2023), serta jumlah premi yang ideal sesuai dengan kesediaan dan kemampuan pembayaran warga (Khoirunurrofik and Raras, 2021; Sunjaya *et al.*, 2022; Busyra *et al.*, 2023). Riset ini berusaha untuk memperluas cakupan dengan mempertimbangkan berbagai aspek, termasuk faktor internal (seperti sikap petugas dan kualitas layanan) dan eksternal (seperti pengetahuan dan pemahaman peserta). Selain itu, masih sedikit diketahui tentang alasan kurangnya penggunaan kartu JKN bagi masyarakat di tingkat kecamatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang terkait dengan penggunaan Kartu JKN di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain analitis deskriptif dengan pendekatan potong lintang. Penelitian analitis merupakan penelitian yang bertujuan untuk menemukan hubungan antara satu variabel dan variabel lainnya. Lokasi penelitian dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Kota Pinang, Kecamatan Kota Pinang, Kabupaten Labuhanbatu Selatan yang dilakukan mulai dari Desember 2022 hingga Januari 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah semua peserta JKN yang berjumlah 10.170 orang dan besaran sampel minimum dihitung menggunakan rumus uji hipotesis dua arah oleh Lemeshow sehingga diperoleh sebanyak 108 peserta JKN. Dalam penelitian ini digunakan teknik *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel secara kebetulan yang ditemukan pada saat yang bersamaan ketika penelitian dilakukan di lokasi penelitian. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini meliputi pendidikan, pengetahuan, status pekerjaan, jarak tempuh, pendapatan rumah tangga, sikap petugas kesehatan, dan keluhan sakit. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan adaptasi dari penelitian Ramadhani (2017). Data kemudian dianalisis dengan uji *chi-square* dengan alpha 5% menggunakan IBM SPSS Statistics 21. Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik penelitian dari Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Sumatera Utara dengan Nomor 285/EC/KEPK.UISU/VIII/2022.

HASIL

Penelitian ini melibatkan 108 peserta JKN. Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden (59,81%) berada dalam kelompok usia 20 hingga 35 tahun. Selain itu, pendidikan responden

didominasi oleh lulusan sekolah menengah atas (53,70%) serta mayoritas status pekerjaan responden adalah tidak bekerja (23,20%) yang diikuti oleh pekerjaan sebagai ibu rumah tangga (22,20%).

Tabel 1. Karakteristik responden

Variabel	n	%
Umur		
< 20 tahun	34	31,78
20 - 35 tahun	64	59,81
> 35 tahun	10	8,41
Pendidikan		
Sarjana	35	32,40
Sekolah menengah atas	58	53,70
Sekolah menengah pertama	12	11,12
Sekolah dasar	3	2,78
Pekerjaan		
Buruh	20	18,50
Petani	21	19,40
Wiraswasta	18	16,70
Ibu rumah tangga	24	22,20
Tidak bekerja	25	23,20

Data pada Tabel 2 memberikan gambaran deskriptif variabel yang diteliti. Sebagian besar responden berpendidikan tinggi (90,74%), memiliki pekerjaan tetap (54,63%) dan penghasilan rumah tangga tinggi (75,00%). Selain itu, responden kebanyakan memiliki tingkat pengetahuan yang baik terkait JKN (88,89%), meskipun secara wilayah harus menempuh jarak yang jauh menuju Puskesmas (96,30%). Lebih lanjut, sikap petugas kesehatan yang dirasakan responden dikatakan positif (85,19%), walaupun kebanyakan memiliki keluhan sakit dalam kategori buruk (73,14%). Mayoritas responden memanfaatkan kartu JKN saat mengakses pelayanan kesehatan di Puskesmas (78,71%).

Tabel 2. Hasil analisis univariat

Variabel	n	%
Pendidikan		
Rendah	10	9,26
Tinggi	98	90,74
Status pekerjaan		
Pengangguran	49	45,37
Bekerja	59	54,63
Pendapatan rumah tangga		
Rendah	27	25,00
Tinggi	81	75,00
Pengetahuan		
Buruk	12	11,11
Baik	96	88,89
Jarak tempuh		
Jauh	104	96,30
Dekat	4	3,70
Sikap petugas kesehatan		
Negatif	16	14,81
Positif	92	85,19
Keluhan sakit		
Buruk	79	73,14
Baik	29	26,86
Pemanfaatan kartu JKN		
Tidak	23	21,29
Ya	85	78,71

Analisis hubungan antara faktor-faktor penyebab dan penggunaan kartu JKN disajikan dalam Tabel 3. Berdasarkan data pada Tabel 3 disebutkan bahwa responden berpendidikan tinggi cenderung memanfaatkan kartu JKN (77,6%), begitu juga kecenderungan pada kelompok pendidikan rendah (90%). Bersamaan dengan itu, status bekerja pada dua kelompok responden bekerja maupun pengangguran juga memiliki kecenderungan memanfaatkan kartu JKN ketika mendapat layanan di Puskesmas (78,0% dan 79,6%). Selain itu, hasil analisis menunjukkan bahwa 79 responden (82,3%) yang memiliki pengetahuan baik sangat berpotensi menggunakan kartu JKN, diikuti 81 responden (77,9%) yang memiliki jarak tempuh jauh juga cenderung lebih menggunakan kartu JKN di Puskesmas. Lebih lanjut, sebanyak 76 responden (82,6%) yang mendapat sikap petugas kesehatan yang baik akan cenderung menggunakan kartu JKN, sama halnya dengan responden yang mengeluhkan keluhan nyeri yang buruk juga mendorong penggunaan kartu JKN (72,2%).

Tabel 3. Hasil analisis bivariat

Variable	Pemanfaatan kartu JKN				Total		p-value	PR (95%CI)
	Tidak		Ya		n	%		
	n	%	n	%				
Pendidikan								
Rendah	1	10	9	90	10	100	0,686	0,445 (0,067-2,965)
Tinggi	22	22,4	76	77,6	98	100		
Pengetahuan								
Buruk	6	50	6	50	12	100	0,019*	2,824 (1,386-5,751)
Baik	17	17,7	79	82,3	96	100		
Status bekerja								
Pengangguran	10	20,4	39	79,6	49	100	1,000	0,779 (0,703-0,863)
Bekerja	13	22,0	46	78,0	59	100		
Jarak tempuh								
Jauh	23	22,1	81	77,9	104	100	0,576	0,779 (0,703-0,863)
Dekat	0	0	4	100	4	100		
Pendapatan rumah tangga								
Rendah	11	40,7	16	59,3	27	100	0,010*	2,750 (1,376-5,497)
Tinggi	12	14,8	69	85,2	81	100		
Sikap petugas kesehatan								
Negatif	7	43,8	9	56,3	16	100	0,041*	2,516 (1,234-5,127)
Positif	16	17,4	76	82,6	92	100		
Keluhan sakit								
Buruk	22	27,8	57	72,2	79	100	0,013*	8,076 (1,139-57,237)
Baik	1	3,4	28	96,6	29	100		

*signifikan pada taraf 0.05

Berdasarkan hasil uji analisis *chi-square*, ditemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penggunaan kartu JKN dengan pengetahuan ($p=0,019$), pendapatan keluarga ($0,010$), sikap petugas kesehatan ($p=0,041$), dan keluhan nyeri ($p=0,013$), masing-masing. Di sisi lain, tidak ditemukan signifikansi dengan faktor pendidikan, status pekerjaan, dan jarak tempuh.

BAHASAN

Hasil penelitian yang diperoleh setelah pengolahan dan penyajian data akan dibahas berdasarkan variabel yang diteliti sebagai berikut:

Pendidikan terhadap pemanfaatan kartu JKN

Penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak yang menggunakan kartu JKN di puskesmas adalah responden dengan pendidikan rendah yakni 9 orang (10%). Berdasarkan hasil uji statistik disimpulkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara pendidikan ($p=0,686$) dengan penggunaan kartu JKN di Puskesmas, dengan kata lain antara responden berpendidikan tinggi dan responden berpendidikan rendah memiliki proporsi yang sama besarnya dalam penggunaan kartu. Masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan tinggi memiliki kemungkinan yang hampir sama untuk tidak menggunakan layanan kesehatan seperti kelompok yang memiliki tingkat pendidikan rendah.

Mengacu pada hasil, keterkaitan antara tingkat pendidikan dan penggunaan JKN tidak terlalu berarti karena baik orang dengan pendidikan tinggi maupun rendah banyak yang menggunakan kartu JKN. Bagi yang berpendidikan tinggi, penting untuk menggunakan kartu JKN saat sakit. Hal serupa berlaku bagi yang berpendidikan rendah, dan hal ini bukanlah suatu hambatan. Kurangnya pengetahuan tentang manfaat menggunakan kartu JKN disebabkan oleh informasi yang tersebar luas di media sosial, televisi, dan lingkungan sekitar tempat tinggal yang menegaskan pentingnya menggunakan kartu JKN saat sakit.

Pendidikan melibatkan suatu proses transformasi sikap dan perilaku individu atau kelompok dalam upaya membimbing manusia menuju kedewasaan melalui pengajaran dan pelatihan. Secara umum, pendidikan merujuk pada setiap usaha yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain, baik individu, kelompok, atau masyarakat, agar melakukan sesuai yang diharapkan oleh praktisi pendidikan. Pendidikan formal yang diikuti oleh seseorang pada dasarnya merupakan suatu langkah menuju kedewasaan intelektual, sehingga tidak bisa dipisahkan dari proses pembelajaran. Pembelajaran pada dasarnya merupakan upaya untuk memperbaiki potensi atau kemampuan organisme biologis dan psikologis yang dibutuhkan dalam hubungan manusia dengan lingkungan dan dalam kehidupan bermasyarakat. Pendidikan melibatkan aktivitas untuk menciptakan perilaku utama yang mendukung (Hahn and Truman, 2015; O'Brien and Battista, 2020).

Penelitian ini sejalan dengan studi sebelumnya yang menyimpulkan bahwa tingkat pendidikan tidak berhubungan signifikan dengan penggunaan layanan kesehatan ($p=1.446$) (Rahmayanti and Ariasih, 2021). Pada saat yang sama, temuan penelitian Jauharatunnisa (2022) juga menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan dengan tingkat pendidikan.

Pengetahuan terhadap pemanfaatan kartu JKN

Berdasarkan hasil pengetahuan mengenai pemanfaatan kartu JKN, terjadi penurunan sebanyak 2.824 kali dalam penggunaan kartu JKN. Tingkat pengetahuan memiliki pengaruh terhadap penggunaan Jaminan Kesehatan Nasional oleh seseorang. Jika seseorang memiliki pengetahuan yang tinggi tentang manfaat berpartisipasi dalam program JKN, mereka lebih cenderung untuk memanfaatkannya. Pengetahuan diartikan sebagai sesuatu yang diketahui oleh seseorang yang berkaitan dengan kesehatan, penyakit, atau kesejahteraan. Setiap individu memiliki pengetahuan yang berbeda tergantung pada

persepsinya terhadap sesuatu. Pengetahuan dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kesadaran sehingga seseorang dapat berperilaku sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya. Perubahan perilaku seseorang yang berdasarkan pada pengetahuan, kesadaran, dan sifat positif akan konsisten karena tidak ada tekanan dari pihak lain (Hahn and Truman, 2015; Gass and Seiter, 2022).

Studi yang dilakukan oleh Amadea dan Rahardjo terkait dengan variabel tingkat pengetahuan, dari 81 responden (80,2%) yang memiliki tingkat pengetahuan yang mencukupi, sebanyak 58 responden (57,4%) sering menggunakan kartu JKN. Sementara itu, 23 responden (22,8%) jarang menggunakan JKN. Dari 20 responden (19,8%) yang memiliki tingkat pengetahuan rendah, hanya 3 responden (3,0%) yang sering menggunakan kartu JKN dan 17 responden (16,8%) jarang menggunakannya. Dari hasil uji *Chi-Square*, didapatkan hubungan yang signifikan antara tingkat pengetahuan dan penggunaan Asuransi Kesehatan Nasional ($p=0,000$) di wilayah kerja Puskesmas Perumnas Utara (Amadea and Rahardjo, 2022).

Implikasinya adalah dibutuhkan upaya meningkatkan program pendidikan dan penyuluhan kepada peserta JKN tentang manfaat, cara penggunaan, dan hak-haknya terkait kartu JKN. Informasi yang lebih baik akan membantu peserta memahami keunggulan sistem ini dan mendorongnya untuk memanfaatkannya.

Status bekerja terhadap pemanfaatan kartu JKN

Mengacu pada hasil, keterkaitan antara status pekerjaan dan penggunaan JKN tidak signifikan karena baik yang bekerja maupun tidak bekerja banyak yang menggunakan kartu JKN. Bagi yang bekerja, penggunaan kartu JKN sudah dicakup oleh perusahaan. Begitu juga, bagi yang tidak bekerja, penggunaan kartu JKN sudah dicakup oleh pemerintah sebagai bagian dari kelompok PBI. Kelompok ini tidak perlu membayar biaya sama sekali, sehingga banyak orang dalam kelompok PBI menggunakan kartu JKN untuk pengobatan saat sakit. Pekerjaan seseorang dapat memengaruhi penggunaan layanan kesehatan. Bekerja adalah usaha untuk mendapatkan penghasilan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan. Kesejahteraan yang baik dapat meningkatkan akses seseorang ke layanan kesehatan untuk menjaga status kesehatannya (Hasibuan and Ermawati, 2023).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara pekerjaan dan penggunaan kartu JKN di puskesmas. Orang yang bekerja memiliki kecenderungan untuk lebih aktif dalam mencari layanan kesehatan dibandingkan dengan yang tidak bekerja, ini dikarenakan selain memiliki pengetahuan yang lebih tinggi, juga lebih mandiri secara ekonomi sehingga mencari layanan yang lebih lengkap. Selain itu, karena keterbatasan waktu untuk menggunakan kartu JKN di puskesmas, sebagian besar lebih memilih pusat layanan kesehatan lain yang buka di sore hari atau di luar jam kerja (Hasibuan and Ermawati, 2023).

Jarak tempuh terhadap pemanfaatan kartu JKN

Hubungan antara jarak yang ditempuh dan penggunaan JKN tidak signifikan karena baik orang yang tinggal jauh maupun dekat dengan fasilitas kesehatan seperti puskesmas di Kota Pinang banyak yang menggunakan kartu JKN. Bagi yang tinggal jauh, akses ke fasilitas kesehatan mudah dan tersedia banyak transportasi umum jika tidak memiliki kendaraan pribadi, serta kondisi jalan menuju fasilitas kesehatan juga baik. Begitu juga bagi yang tinggal dekat, banyak yang datang berobat ke fasilitas kesehatan, terutama jika rumahnya dekat, dan benar-benar memanfaatkan fasilitas kesehatan yang tersedia di sekitar rumahnya. Jarak merujuk pada ruang antara satu tempat dan tempat lain yang menjadi bagian dari upaya memenuhi kebutuhan dasar manusia, seperti air, tanah subur, atau pusat layanan, yang diukur dalam meter. Kriteria jarak terbagi menjadi dua, yaitu jarak pendek (≤ 4 km) dan jarak jauh (> 4 km), seperti kriteria yang digunakan dalam penelitian Relatami (2022).

Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Londo, Tucunan dan Maramis (2017) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara usia dan pekerjaan, sementara tidak terdapat hubungan antara jarak tempuh dan tingkat pendidikan peserta BPJS Kesehatan dengan pemanfaatan layanan puskesmas di Wilayah Kerja Puskesmas Tahuna Barat. Sebagai tambahan, penelitian yang dilaksanakan oleh Saragih, Delarosa dan Harahap (2020) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara jarak, pengetahuan, dan sikap dengan pemanfaatan Pusat Kesehatan Primer di Wilayah Kerja Puskesmas Siabu.

Tingkat pendapatan rumah tangga terhadap pemanfaatan kartu JKN

Pada umumnya, pendapatan atau penghasilan merujuk pada hasil dari berbagai aktivitas, baik berupa uang maupun bahan lainnya. Pendapatan keluarga memiliki dampak yang signifikan terhadap keputusan untuk mencari layanan kesehatan. Dari sudut pandang ekonomi, tingkat pendapatan dapat mencerminkan tingkat kesejahteraan masyarakat. Jika tingkat pendapatan masyarakat rendah, berbagai permasalahan dapat timbul dalam komunitas tersebut. Pendapatan keluarga mencakup rata-rata pendapatan bulanan selama enam bulan terakhir yang berasal dari pekerjaan suami dan istri (dalam bentuk rupiah). Pendapatan yang dimaksud melibatkan penghasilan yang diperoleh dari suami sebagai kepala keluarga, istri, atau anggota keluarga lainnya yang telah bekerja dan memiliki penghasilan.

Temuan dari penelitian ini sejalan dengan studi sebelumnya yang menunjukkan adanya korelasi antara pendapatan keluarga dan penggunaan layanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana, Kabupaten Poso Pesisir Utara di Kabupaten Poso (Napirah, Rahman and Tony, 2016). Selanjutnya, hasil penelitian Purnamasari (2020) menunjukkan bahwa keputusan keluarga untuk memanfaatkan layanan rawat inap di Puskesmas Lawawoi berhubungan dengan kualitas layanan, pendapatan keluarga, dan fasilitas layanan. Pada saat yang sama, hasil penelitian Anggreani dan Andreas (2015) menunjukkan bahwa tidak terdapat korelasi yang signifikan antara pendapatan rumah tangga bulanan dan pemanfaatan layanan kesehatan di Puskesmas Serpong.

Pemerintah dan lembaga terkait perlu mempertimbangkan kebijakan atau program yang akan meningkatkan keterjangkauan finansial bagi rumah tangga berpendapatan rendah. Hal ini dapat berupa subsidi atau program dukungan lainnya untuk menjamin bahwa biaya tambahan yang terkait dengan penggunaan JKN di Puskesmas dapat diminimalkan.

Sikap petugas kesehatan terhadap pemanfaatan kartu JKN

Sikap petugas kesehatan yang positif terbukti signifikan mendorong pemanfaatan kartu JKN di fasilitas kesehatan primer. Petugas kesehatan yang memiliki sikap positif cenderung memberikan pelayanan yang lebih ramah, sopan, dan profesional kepada peserta JKN. Sikap ini dapat membuat peserta JKN merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menggunakan kartu JKNnya di Puskesmas. Selain itu, sikap positif petugas kesehatan menciptakan lingkungan kerja yang berorientasi pada pasien di Puskesmas. Pasien merasa dihargai dan didengar, sehingga lebih termotivasi untuk menggunakan layanan kesehatan yang tersedia dengan memanfaatkan kartu JKN.

Dalam kenyataannya, seringkali pasien sebagai konsumen diabaikan atau diberikan perhatian yang minim oleh penyedia layanan. Dari sudut pandang pasien, terdapat banyak keluhan dan hak-hak pasien tidak mendapatkan perhatian yang memadai terkait dengan pelayanan yang lambat, tidak ramah, dan fasilitas yang kurang mendukung. Sikap merupakan keadaan mental dan saraf yang siap diarahkan melalui pengalaman, memberikan pengaruh dinamis atau terarah terhadap respons seseorang terhadap semua objek dan situasi yang terkait dengannya (Verplanken and Orbell, 2022).

Sikap dan perilaku petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas terhadap peserta JKN mungkin tidak ramah atau kurang mendukung, sehingga membuat peserta enggan menggunakan kartunya. Temuan dari penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jafar (2020), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara sikap petugas kesehatan dan pemanfaatan layanan JKN ($p=0,001<0,05$).

Perlu dilakukan pelatihan dan pembinaan secara berkala kepada petugas kesehatan di Puskesmas tentang pentingnya memberikan pelayanan yang ramah, profesional, dan empatik kepada semua pasien, termasuk peserta JKN. Ini dapat membantu memperbaiki sikap petugas kesehatan yang negatif dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada peserta JKN.

Keluhan sakit terhadap pemanfaatan kartu JKN

Hasil uji didapatkan hubungan yang signifikan antara keluhan sakit dan penggunaan JKN ($p=0,013$). Berdasarkan nilai $PR = 8,076$ diinterpretasikan bahwa kemungkinan seseorang menggunakan JKN meningkat sebanyak 8,076 kali lebih besar jika mengalami keluhan sakit dibandingkan dengan responden yang tidak memiliki keluhan tersebut.

Temuan dari penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa pandangan masyarakat terhadap kesehatan dan penyakit berkaitan erat dengan perilaku mencari pengobatan (Hahn and Truman, 2015). Dua poin ini akan menentukan apakah fasilitas kesehatan yang disediakan akan digunakan atau

tidak. Layanan kesehatan dibangun dengan asumsi bahwa masyarakat memerlukannya. Namun, pada kenyataannya, orang hanya ingin mencari pengobatan (layanan kesehatan) setelah benar-benar tidak dapat melakukan apa pun.

Pemerintah dan lembaga terkait perlu mengembangkan program-program deteksi dini penyakit yang lebih mudah diakses oleh masyarakat. Ini bisa berupa program skrining penyakit tertentu secara berkala atau kampanye deteksi dini untuk penyakit-penyakit yang umum di masyarakat. Sehingga pemanfaatan kartu JKN di Puskesmas tidak hanya terjadi saat kondisi kesehatan sudah memburuk, tetapi juga saat kondisi kesehatan masih dapat dijaga dan dipelihara dengan baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Studi ini mengidentifikasi faktor-faktor yang signifikan berkontribusi terhadap pemanfaatan kartu JKN yaitu pengetahuan, pendapatan rumah tangga, sikap petugas kesehatan, dan keluhan sakit. Puskesmas, sebagai penyedia layanan kesehatan dasar yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, perlu melakukan upaya untuk meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan, khususnya penggunaan kartu asuransi kesehatan nasional. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya mencakup pengkajian lebih mendalam terhadap faktor-faktor lain dengan memperluas jumlah responden, menerapkan metodologi kualitatif, dan mengadopsi pendekatan yang lebih persuasif agar responden lebih bersedia memberikan tanggapan terhadap kuesioner terkait penggunaan kartu JKN.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih atas pelaksanaan proses penelitian kepada Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, izin untuk melakukan penelitian di wilayah kerja Puskesmas Kota Pinang di Kabupaten Labuhanbatu Selatan, responden, dan keluarga responden yang telah bersifat kooperatif dan mendukung proses penelitian ini.

RUJUKAN

- Amadea, C.P. and Rahardjo, B.B. (2022) 'Pemanfaatan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas', *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(1), pp. 7–18. Available at: <https://doi.org/10.15294/ijphn.v2i1.51551>.
- Anggreani, R.A.P. and Andreas, P. (2015) 'Kesehatan Gigi Mulut dan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi Mulut pada Ibu Hamil', *Maj Kedokt Gigi Indones*, 2, pp. 193–200.
- BPJS Kesehatan Kota Pinang (2022) 'Jumlah Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Kota Pinang', *Laporan Internal (Unpublished)* [Preprint]. Labuhanbatu Selatan: Puskesmas Kota Pinang.
- Busyra, A. *et al.* (2023) 'Impact of ability and willingness to pay for health insurance in Indonesia,' *Bali Medical Journal*, 12(2), pp. 2245–2250. Available at: <https://doi.org/10.15562/bmj.v12i2.4273>.
- Gass, R.H. and Seiter, J.S. (2022) *Persuasion: Social influence and compliance gaining*. Routledge.

- Hahn, R.A. and Truman, B.I. (2015) 'Education Improves Public Health and Promotes Health Equity,' *International Journal of Health Services*, 45(4), pp. 657–678. Available at: <https://doi.org/10.1177/0020731415585986>.
- Handiny, F., Fitri, F. and Oresti, S. (2023) 'Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas X Kota Padang', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 15(1), pp. 29–36. Available at: <https://doi.org/10.52022/jikm.v15i1.419>.
- Hasibuan, R. and Ermawati, S. (2023) 'Determinan Pemanfaatan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pagurawan Kabupaten Batu Bara', *Edu Masda Journal*, 7(1), p. 19. Available at: <https://doi.org/10.52118/edumasda.v7i1.140>.
- Jafar, L.M. (2020) *Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS Di Puskesmas Bantimurung Kabupaten Maros*. Universitas Hasanuddin.
- Jauharatunnisa (2022) *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan JKN-KIS Di Wilayah Kerja Puskesmas Alalak Tengah Kota Banjarmasin Tahun 2021*. Universitas Islam Kalimantan.
- Khoirunurrofik, K. and Raras, G. (2021) 'Health services provision and decision to buy Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) in Indonesia', *Health Policy OPEN*, 2, p. 100050. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.hpopen.2021.100050>.
- Londo, J.P., Tucunan, A.A.T. and Maramis, F.R.R. (2017) 'Hubungan antara Karakteristik Peserta BPJS Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas di Wilayah Kerja Puskesmas Tahuna Barat', *KESMAS*, 6(3).
- Lubis, N.D. and Astuti, S.D. (2019) 'Kepuasan Pasien Peserta JKN Pada Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Wilayah Surakarta', *Jurnal Farmasi Indonesia*, 15(1), pp. 79–87. Available at: <https://doi.org/10.31001/jfi.v15i1.349>.
- Maryuni, S., Eka, A. and Pardi (2019) 'Sosialisasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Meningkatkan Partisipasi Kepesertaan Mandiri BPJS Kesehatan di Desa Sungai Belidak Kecamatan Sungai Kakap Kabupaten Kubu Raya', *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), p. 1. Available at: <https://doi.org/10.20961/sp.v14i1.33946>.
- Mboi, N. (2015) 'Indonesia: On the Way to Universal Health Care', *Health Systems & Reform*, 1(2), pp. 91–97. Available at: <https://doi.org/10.1080/23288604.2015.1020642>.
- Napirah, M., Rahman, A. and Tony, A. (2016) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso', *Jurnal Pengembangan Kota*, 4, p. 29. Available at: <https://doi.org/10.14710/jpk.4.1.29-39>.
- O'Brien, B.C. and Battista, A. (2020) 'Situating learning theory in health professions education research: a scoping review', *Advances in Health Sciences Education*, 25, pp. 483–509.
- Purnamasari, W. (2020) *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Antang Kota Makassar, Skripsi*. Universitas Hasanuddin. Universitas Hasanuddin.
- Rahmayanti, N. and 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), pp. 1–9. Available at: <https://doi.org/10.58185/j-mestahat.v1i1.67>.

- Ramadhani, S. (2017) *Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Mandiri Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Sumpalsari Tahun 2017*. Universitas Jember.
- Relatami, T.A. (2022) *Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Makassar Tahun 2021*. Universitas Hasanuddin.
- Rochmah, T.N., Chalidyanto, D. and Suhanda, R. (2020) 'National Health Insurance Participants Satisfaction in General Polyclinic Services at First Level Healthcare Facilities', *Indian Journal of Forensic Medicine & Toxicology*, 14(4), pp. 3531–3537.
- Saragih, R., Delarosa, S.P. and Harahap, H.P. (2020) 'Pemanfaatan Puskesmas pada Persalinan Normal', *Jurnal Kebidanan*, 6(1), pp. 84–88.
- Siregar, D., Juanita, J. and Rochadi, R.K. (2018) 'The Determinants of Health Consultation Utilization among HIV Patients at Budi Kemuliaan Hospital, Batam, Indonesia', *Journal of Health Policy and Management*, 3(2), pp. 76–80. Available at: <https://doi.org/10.26911/thejhpm.2018.03.02.03>.
- Suhadi, S. *et al.* (2018) 'The Effectiveness of National Health Insurance Membership Services at Social Security Agency Office in South-East Sulawesi Province'.
- Sunjaya, D.K. *et al.* (2022) 'Factors Affecting Payment Compliance of the Indonesia National Health Insurance Participants', *Risk Management and Healthcare Policy*, Volume 15, pp. 277–288. Available at: <https://doi.org/10.2147/RMHP.S347823>.
- Verplanken, B. and Orbell, S. (2022) 'Attitudes, habits, and behavior change', *Annual review of psychology*, 73(1), pp. 327–352.