



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Dampak Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Akses Dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo

The Impact of the National Health Insurance Policy on Access and Quality of Health Services at the Central City Community Health Center in Gorontalo City

Siti Fatmawati R. Patamani^{1*}, Irwan², Andi Mursyidah³, Suardi⁴, Ulfa Aulia⁵

¹⁻⁵Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo

*Corresponding Author: E-mail: patamanifatma@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 06 Mar, 2026

Revised: 07 Apr, 2026

Accepted: 17 Apr, 2026

Kata Kunci:

Jaminan Kesehatan Nasional, Akses Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Puskesmas, BPJS Kesehatan

Keywords:

National Health Insurance, Access to Services, Quality of Services, Community Health Centers, BPJS Health

DOI: [10.56338/jks.v9i4.10784](https://doi.org/10.56338/jks.v9i4.10784)

ABSTRAK

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan kebijakan pemerintah yang bertujuan meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dampak kebijakan JKN terhadap akses dan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Tengah, Kota Gorontalo. Jenis penelitian deskriptif kualitatif. Informan kunci kepala puskesmas dan operator JKN, Informan biasa 3 orang yaitu kepala tata usaha, perawat dan petugas P-Care, dan informan penunjang 2 orang yaitu pasien JKN PBI dan Non-PBI. Hasil penelitian menunjukkan dampak kebijakan JKN terhadap akses pelayanan kesehatan berdampak positif ditinjau dari aspek keterjangkauan finansial, ketersediaan layanan, aksesibilitas fisik, kemudahan administrasi dan kesesuaian layanan dan dampak kebijakan JKN terhadap kualitas pelayanan kesehatan berdampak positif ditinjau dari aspek struktur, proses, dan outcome. Kebijakan JKN meningkatkan akses pelayanan kesehatan, namun peningkatan kualitas pelayanan belum optimal. Diperlukan penguatan sumber daya dan sistem pelayanan untuk meningkatkan mutu layanan.

ABSTRACT

The National Health Insurance Program (JKN) is a government policy aimed at improving access and quality of health services for the entire community. The purpose of this study was to analyze the impact of the JKN policy on access and quality of health services at the Kota Tengah Community Health Center, Gorontalo City. The type of research was descriptive qualitative. Key informants were the head of the community health center and the JKN operator, 3 regular informants, namely the head of administration, nurses and P-Care officers, and 2 supporting informants, namely JKN PBI and Non-PBI patients. The results showed that the impact of the JKN policy on access to health services had a positive impact in terms of financial affordability, service availability, physical accessibility, ease of administration and suitability of services. The impact of the JKN policy on the quality of health services had a positive impact in terms of structure, process, and outcome aspects. The JKN policy increased access to health services, but the improvement in service quality was not optimal. Strengthening of resources and service systems was needed to improve service quality.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak dasar setiap warga negara yang dijamin oleh konstitusi. Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28H ayat (1) ditegaskan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, serta memperoleh pelayanan kesehatan. Sebagai upaya untuk mewujudkan amanat tersebut, Pemerintah Indonesia menginisiasi

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang mulai diberlakukan pada 1 Januari 2014 sebagai bagian dari implementasi Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 (Faiz et al., 2025).

Sejak diberlakukannya JKN, pelayanan kesehatan primer, khususnya puskesmas, memegang peranan yang sangat penting sebagai garda terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan nasional. Puskesmas berfungsi sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menjadi kontak awal masyarakat dengan sistem kesehatan. Fungsi puskesmas meliputi pelayanan berkesinambungan, pelayanan menyeluruh yang mencakup upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, serta koordinasi pelayanan rujukan dalam sistem yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Alayda et al., 2024).

Program JKN juga berperan sebagai instrumen utama dalam pencapaian Universal Health Coverage (UHC) yang bertujuan untuk mengurangi ketimpangan akses pelayanan kesehatan antara kelompok masyarakat kaya dan miskin. Pada awal pelaksanaannya, JKN dirancang untuk mencakup seluruh penduduk Indonesia dengan memberikan jaminan pelayanan kesehatan tanpa membedakan status sosial ekonomi, usia, maupun jenis pekerjaan. Namun demikian, meskipun telah berjalan lebih dari satu dekade, implementasi JKN masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya bagi kelompok masyarakat miskin yang justru menjadi sasaran utama program ini (Faisal et al., 2025).

Dalam pelayanan kesehatan primer, akses pelayanan kesehatan tidak hanya dimaknai sebagai peningkatan jumlah kunjungan pasien, tetapi juga mencakup berbagai indikator penting. Akses pelayanan kesehatan meliputi keterjangkauan finansial melalui jaminan pembiayaan oleh JKN, ketersediaan layanan yang didukung oleh keberadaan tenaga kesehatan dan jenis pelayanan yang memadai, aksesibilitas fisik yang berkaitan dengan kemudahan masyarakat menjangkau fasilitas puskesmas, kemudahan administrasi dalam penggunaan kepesertaan JKN, serta kesetaraan pelayanan antara peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan non-PBI. Pemenuhan indikator-indikator tersebut menjadi prasyarat utama agar tujuan JKN dalam meningkatkan akses pelayanan kesehatan dapat tercapai secara optimal (Finansial et al., 2024)

Selain akses, kualitas pelayanan kesehatan juga menjadi aspek penting dalam evaluasi kebijakan JKN. Kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa indikator, antara lain kualitas struktur (ketersediaan tenaga kesehatan, obat-obatan, dan sarana prasarana), kualitas proses (alur pelayanan, waktu tunggu, komunikasi petugas, dan sistem rujukan), serta kualitas hasil atau output pelayanan (kepuasan pasien, efektivitas pengobatan, dan penyelesaian kasus kesehatan). Oleh karena itu, peningkatan akses pelayanan kesehatan melalui JKN seharusnya diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan yang memadai agar tujuan program dapat tercapai secara optimal (Laskita et al., 2025).

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dampak kebijakan jaminan kesehatan nasional terhadap akses dan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kota Tengah Jl. Sulawesi, Kelurahan Dulalowo, Kecamatan Kota Tengah, Kota Gorontalo pada bulan Desember 2025 hingga Februari 2026. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah. Informan kunci dalam penelitian ini berjumlah 2 orang yaitu kepala puskesmas dan operator JKN. Informan biasa dalam penelitian ini yaitu kepala tata usaha, perawat, dan petugas p-care, yang berjumlah 3 orang. Informan penunjang dalam penelitian ini yaitu pasien peserta JKN PBI dan non PBI yang telah terdaftar minimal satu tahun yang berjumlah 2 orang.

HASIL

Karakteristik Responden

Jumlah informan yaitu 7 orang yang terdiri dari 1 kepala puskesmas, 1 operator JKN, 1 kepala tata usaha, 1 perawat, 1 petugas P-Care, 1 pasien JKN PBI dan 1 Pasien JKN Non-PBI. Wawancara terhadap informan dilaksanakan pada tanggal 6-9 Januari 2026. Karakteristik informan berdasarkan penelitian dalam tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Nama	Umur	Jabatan
HA	48th	Kepala Puskesmas (Informan Kunci)
RK	40th	Operator JKN (Informan Kunci)
YI	48th	Kepala Tata Usaha (Informan Biasa)
FO	43th	Perawat (Informan Biasa)
NM	34th	Petugas P-Care (Informan Biasa)
DZ	34th	Pasien JKN PBI (Informan Penunjang)
AS	29th	Pasien JKN Non-PBI (Informan Penunjang)

Dampak Kebijakan JKN Terhadap Akses Pelayanan Kesehatan

Kebijakan JKN berkontribusi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Dalam penelitian ini menggambarkan sejauh mana dampak kebijakan JKN terhadap akses pelayanan kesehatan dianalisis berdasarkan beberapa indikator, yaitu keterjangkauan finansial, ketersediaan layanan, aksesibilitas fisik, kemudahan administrasi, dan kesesuaian layanan.

Keterjangkauan Finansial

Berdasarkan hasil wawancara tentang JKN mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan dari sisi biaya menurut informan kunci bahwa JKN itu mempermudah masyarakat dalam sisi biaya yakni sebagai berikut:

“Iya jelas, Kalau JKN itu sistem nya yang sehat membantu yang sakit. Jadi ketika pasiennya sakit dan memerlukan biaya yang besar, BPJS itu berperan bagi orang yang waktu itu tidak punya biaya, bagi yang sehat itu berarti mensubsidi yang sakit” (Informan Kunci).

Berdasarkan hasil wawancara tentang pasien yang sering mengeluhkan biaya walaupun sudah terdaftar JKN menurut informan biasa tidak ada pasien yang mengeluhkan soal biaya yakni sebagai berikut:

“Kalau untuk selama ini tidak ada, semua itu sudah ditanggung oleh BPJS jadi tidak ada biaya lain yang dikeluarkan oleh pasien” (Informan Biasa).

Berdasarkan hasil wawancara tentang perbedaan pasien sebelum dan sesudah adanya JKN terkait biaya menurut informan penunjang lebih memudahkan mereka sebagai masyarakat yakni sebagai berikut:

“Dulu kalau sakit itu harus menunggu ada uang, tapi sekarang setelah ada JKN saya bisa langsung berobat tanpa mengeluarkan biaya lagi” (Informan Penunjang).

Ketersediaan Layanan

Berdasarkan hasil wawancara tentang ketersediaan tenaga kesehatan setelah adanya JKN menurut informan kunci sudah mencukupi ketersediaan tenaga kesehatan yakni sebagai berikut:

“Setelah adanya JKN, jumlah kunjungan pasien meningkat sehingga kebutuhan tenaga kesehatan juga bertambah dan di puskesmas kota tengah ini ketersediaan tenaga kesehatan sudah

mencukupi” (Informan Kunci).

Berdasarkan hasil wawancara tentang jenis layanan sudah mencukupi dengan pasien JKN menurut informan biasa untuk semua jenis layanan sudah mencukupi kebutuhan pasien kecuali pemeriksaan lanjut yakni sebagai berikut:

“Iya kalau untuk semua jenis layanan sudah ada di puskesmas, kecuali memang ada yang berobat lanjut yang pemeriksaan lebih lanjut. Misalnya laboratorium yang lengkap, pemeriksaan rontgen yang lebih lengkap lagi itu yang harus dirujuk ke rumah sakit” (Informan biasa).

Berdasarkan hasil wawancara tentang peningkatan jumlah pasien sebanding dengan kapasitas layanan yang ada setelah adanya JKN menurut informan kunci banyaknya pasien sebanding dengan kapasitas layanan yang ada yakni sebagai berikut:

“Menurut saya iya sudah mencukupi jenis layanan di puskesmas ini” (Informan Kunci).

Aksesibilitas Fisik

Berdasarkan hasil wawancara tentang lokasi dan jam pelayanan memudahkan pasien JKN untuk mengakses pelayanan kesehatan menurut informan kunci lokasi dan jam pelayanan sudah sesuai dengan pelayanan yang ada yakni sebagai berikut:

“Menurut saya lokasi dan jam pelayanan itu sudah memudahkan sekali pasien untuk berobat” (Informan Kunci)

Berdasarkan hasil wawancara tentang keluhan terkait jarak, waktu tempuh, atau kepadatan menurut informan penunjang untuk jarak dan waktu tempuh itu tidak masalah tapi kepadatan masyarakat yang banyak berobat itu yang menjadi masalah di waktu tunggu yakni sebagai berikut:

“Kalau dari saya untuk jarak dan waktu tempuh itu tidak ada, cuman kadang kalau banyak yang berobat itu kadang antriannya itu lama” (Informan Penunjang).

Berdasarkan hasil wawancara tentang kondisi puskesmas pada jam sibuk setelah implementasi JKN menurut informan biasa kondisi puskesmas sibuk yakni sebagai berikut:

“Awalnya memang petugas agak kewalahan karena banyaknya pasien, tapi lama kelamaan sudah terbiasa, tenaga juga sudah banyak dan ada juga mahasiswa yang praktek yang bisa membantu, jadi sekarang sudah lancar walau pasien banyak” (Informan Biasa).

Kemudahan Administrasi

Berdasarkan hasil wawancara tentang prosedur pendaftaran pasien JKN di puskesmas menurut informan biasa ada 2 prosedur pendaftaran pasien yakni sebagai berikut:

“Jadi sekarang pendaftaran itu ada 2, secara manual datang ke puskesmas ambil nomor antrian dan juga secara online dengan mendownload aplikasi mobile JKN jadi pasien bisa mengambil nomor antrian lewat rumah dan memilih dokter apa yang pasien mau” (Informan Biasa).

Berdasarkan hasil wawancara tentang pasien JKN sering mengalami kendala administrasi menurut informan kunci tidak ada kendala administrasi serius yang terjadi yakni sebagai berikut:

“Tidak ada, karena kalau ada kendala karena pasien tidak membawa kartu BPJS tapi itu tidak jadi masalah karena bisa menggunakan KTP dan aplikasi mobile JKN” (Informan Kunci)

Berdasarkan hasil wawancara tentang pengaruh sistem aplikasi P-care dan mobile JKN untuk kelancaran pelayanan menurut informan biasa aplikasi mobile JKN itu sangat membantu kelancaran pelayanan yakni sebagai berikut:

“Dengan adanya Mobile JKN lebih mempermudah karena pasien sudah bisa memperkirakan pasien sudah nomor antrian berapa, jadi pasien sudah memperkirakan pasien akan datang jam berapa di puskesmas, jadi mempermudah pasien dan tidak perlu berlama-lama untuk antrian karena pasien sudah tahu waktu antriannya di nomor berapa” (Informan Biasa)

Berdasarkan hasil wawancara tentang pelaksanaan sistem rujukan pasien JKN di puskesmas menurut informan kunci tahu prosedur dan sistem aplikasi P-Care yang digunakan untuk proses rujukan yakni sebagai berikut:

“Jadi kalau untuk rujukan, kalau menggunakan aplikasi P-Care itu dirawat jalan, kalau memang pasiennya membutuhkan rujukan, jadi kita lakukan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, tapi kalau misalnya pasiennya emergency kita lakukan sistem rute dulu, jadi menelpon ke fasilitas yang kita tuju kalau sudah siap atau tersedia ruangan baru kita rujuk” (Informan Kunci).

Berdasarkan hasil wawancara tentang pasien atau petugas sering mengalami kendala dalam proses sistem aplikasi atau sebagainya menurut informan kunci untuk kendalanya ada di jaringan internet yang tidak bagus yakni sebagai berikut:

“Kalau dari petugas itu kalau soal pemahaman tidak ada, cuman kendalanya kadang di sistem aplikasi kalau misalnya jaringannya tidak bagus pasti itu yang bermasalah” (Informan Kunci).

Kesesuaian Layanan

Berdasarkan hasil wawancara tentang pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien JKN menurut informan biasa layanan yang diberikan itu sudah sesuai yakni sebagai berikut:

“Iya, kalau saya rasa sudah sesuai kebutuhan pasien karna kita di puskesmas ini meminimalisir setiap keluhan, jadi sebisa mungkin kita bisa melayani pasien dengan segala kemampuan kita yang ada disini” (Informan Biasa)

Berdasarkan hasil wawancara tentang perbedaan perlakuan antara pasien JKN PBI dan Non-PBI menurut informan kunci tidak ada perbedaan antara pasien semua dilayani dengan baik yakni sebagai berikut:

“Sama, tidak ada yang berbeda. Bedanya adalah pasien JKN PBI itu dibayar oleh pemerintah, kalau Non-PBI itu dibayar oleh perusahaan tempat dia bekerja” (Informan Kunci)

Berdasarkan hasil wawancara tentang tanggapan pasien JKN terhadap pelayanan yang mereka terima menurut informan biasa untuk keluhan itu sudah disediakan barcode yakni sebagai berikut:

“Disini kita ada barcode untuk kepuasan pasien, jadi ketika mereka tidak puas dengan pelayanan kita, mereka bisa scan barcode nya atau mereka bisa isi di survey kepuasan pasien, jadi mereka misalnya tidak puasnya dimana, di loket, di poli atau di apotik, nanti itu akan menjadi bahan evaluasi kita di puskesmas, ini ada keluhan dari pasien sebisa mungkin kita bisa lebih meningkatkan lagi pelayanan kita atau meminimalisir keluhan yang ada atau yang masuk” (Informan Biasa)

Dampak Kebijakan JKN Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan dalam penelitian ini dianalisis menggunakan model struktur, proses, dan outcome yang dikembangkan oleh Avedis Donabedian. Model ini menjelaskan bahwa mutu pelayanan dapat dinilai melalui tiga komponen utama, yaitu struktur yang mencakup ketersediaan sumber daya dan sarana prasarana, proses yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan dan interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien, serta outcome yang menggambarkan hasil pelayanan termasuk kepuasan dan kondisi kesehatan pasien.

Kualitas Struktur

Berdasarkan hasil wawancara tentang kondisi sarana dan prasarana puskesmas dalam pelayanan menurut informan biasa sarana dan prasarana sudah mencukupi yakni sebagai berikut:

“Kalau untuk sarana dan prasarana saya rasa sudah mencukupi, sudah memadai sesuai dengan keadaan puskesmas kita seperti ini, jadi kalau untuk sarana prasarana saya rasa sudah sangat memadai” (Informan Biasa)

Berdasarkan hasil wawancara tentang ketersediaan obat-obat sudah mencukupi kebutuhan pasien JKN menurut informan kunci untuk obat-obat sudah mencukupi tapi terkadang mengalami kekosongan obat yakni sebagai berikut:

“Untuk obat-obatan itu sudah cukup, kecuali ada yang stoknya sudah habis terus harus menunggu dari instalasi farmasi dan pasien di arahkan untuk membeli obat di luar apotik puskesmas tapi dengan resep dokter dari sini” (Informan Kunci)

Berdasarkan hasil wawancara tentang jumlah tenaga kesehatan sudah memadai dengan jumlah kunjungan pasien JKN menurut informan biasa untuk tenaga kesehatan itu sudah memadai yakni sebagai berikut:

“Kalau untuk tenaga kesehatan saya rasa sudah memadai sesuai dengan keadaan puskesmas kita dan juga pelayanan yang ada di puskesmas” (Informan Biasa)

Kualitas Proses

Berdasarkan hasil wawancara tentang waktu tunggu pelayanan lebih lama setelah jumlah pasien JKN meningkat menurut informan kunci pasti akan lama yakni sebagai berikut:

“Pastilah, kalau pasien banyak tentu waktu tunggu jadi lama, tapi kalau dokternya semuanya siap di masing-masing poli itu pelayanan bisa lebih cepat” (Informan Kunci).

Berdasarkan hasil wawancara tentang komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien JKN selama proses pelayanan menurut informan penunjang komunikasinya sangat baik yakni sebagai berikut:

“Kalau untuk komunikasi itu selama ini itu baik, karena setiap berobat itu kami dilayani dan direspon dengan baik oleh petugas-petugas yang ada” (Informan Penunjang)

Kualitas Outcome

Berdasarkan hasil wawancara tentang tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan yang diberikan menurut informan kunci pelayanan itu ada yang puas dan ada juga yang tidak yakni sebagai berikut:

“Untuk kepuasan pasien terhadap pelayanan itu baik, tapi ada beberapa pasien yang memang tidak puas, karena kita juga tidak bisa memprediksi ada hal-hal dari petugas atau dari pelayanan itu yang kurang baik, yang tidak bisa diterima oleh pasien terutama untuk waktu tunggu pelayanan yang lama” (Informan Kunci)

Berdasarkan hasil wawancara tentang pasien JKN merasa terbantu dan mendapatkan manfaat dari pelayanan yang diterima menurut informan penunjang merasa terbantu oleh pelayanan yang ada yakni sebagai berikut:

“Kalau dari saya, saya mendapatkan manfaat dan merasa terbantu dengan pelayanan yang ada di puskesmas ini” (Informan Penunjang)

Berdasarkan hasil wawancara tentang kualitas pelayanan setelah adanya JKN sudah sesuai harapan menurut informan biasa sudah sesuai harapan yakni sebagai berikut:

“Insya Allah sesuai dengan harapan, jadi karena selama ini kita sudah memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien terutama pasien JKN, jadi mungkin kualitas pelayanan disini dari hari ke hari kita tingkatkan supaya pasien merasa puas berobat di puskesmas ini” (Informan Biasa)

PEMBAHASAN

Dampak Kebijakan JKN Terhadap Akses Pelayanan Kesehatan

Kebijakan JKN berkontribusi mengurangi hambatan serta meningkatkan peluang masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan secara optimal. Dalam akses pelayanan kesehatan dianalisis keterjangkauan finansial, ketersediaan layanan, aksesibilitas fisik, kemudahan administrasi, serta kesesuaian layanan dengan kebutuhan pasien.

Keterjangkauan Finansial

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di puskesmas Kota Tengah, menunjukkan bahwa JKN berperan signifikan dalam mempermudah masyarakat mengakses pelayanan kesehatan dari sisi

biaya. Berdasarkan pandangan informan, JKN dianggap sebagai mekanisme gotong royong yang memungkinkan peserta sehat turut menanggung risiko biaya peserta yang sakit. Sejalan dengan penelitian Samsu et al (2024), pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan dengan biaya tinggi tetap dapat memperoleh layanan tanpa beban finansial yang signifikan, sehingga sistem ini memberikan rasa aman dan kepercayaan terhadap akses pelayanan kesehatan. Informan menegaskan bahwa peserta PBI mendapatkan manfaat maksimal karena iuran sepenuhnya ditanggung pemerintah, sedangkan peserta non-PBI tetap dapat mengakses pelayanan di puskesmas tanpa dikenakan biaya tambahan. Sejalan dengan penelitian (Sitepu et al., 2025) menunjukkan bahwa JKN mampu menciptakan pembiayaan yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat, baik yang iurannya ditanggung pemerintah maupun mandiri melalui perusahaan. Informan lain juga menegaskan bahwa keberadaan JKN sangat membantu masyarakat dari sisi biaya, bahkan meskipun peserta harus membayar iuran bulanan, biaya pelayanan saat berobat menjadi tidak memberatkan. Hal ini menunjukkan bahwa dampak JKN memberikan dampak positif terhadap akses dan keterjangkauan finansial pelayanan kesehatan.

Perbandingan pengalaman pasien sebelum dan sesudah adanya JKN menunjukkan perubahan yang signifikan. Sebelum JKN, pasien sering mengalami kendala biaya yang membatasi akses pelayanan kesehatan, terutama untuk pemeriksaan laboratorium, USG, layanan bidan, dan poli gigi. Banyak pasien kurang mampu bahkan tidak dapat berobat karena keterbatasan finansial. Setelah adanya JKN, beban biaya menjadi lebih ringan karena seluruh layanan ditanggung BPJS selama kepesertaan aktif.

Ketersediaan Layanan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di puskesmas Kota Tengah, Dari sisi tenaga kesehatan, baik dokter, perawat, maupun tenaga farmasi, seluruh informan menilai ketersediaannya cukup untuk mendukung peningkatan jumlah pasien yang hadir.

Dari sisi jenis layanan, mayoritas informan menegaskan bahwa layanan dasar yang diperlukan pasien JKN telah tersedia. Informan menilai bahwa jenis layanan yang ada di puskesmas sudah mencukupi untuk memenuhi kebutuhan pasien. Informan menyampaikan bahwa keterbatasan fasilitas pemeriksaan lanjutan, seperti laboratorium khusus atau pemeriksaan rontgen yang lebih komprehensif.

Terkait keseimbangan antara jumlah pasien dan kapasitas pelayanan, sebagian besar informan menilai bahwa kapasitas pelayanan puskesmas masih memadai. Informan menegaskan bahwa jumlah pasien masih sebanding dengan kapasitas pelayanan, sehingga pelayanan tetap berjalan lancar.

Aksesibilitas Fisik

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di puskesmas Kota Tengah, lokasi dan jam pelayanan dinilai sangat mendukung aksesibilitas fisik bagi masyarakat. Pentingnya peserta BPJS terdaftar di fasilitas kesehatan sesuai wilayah tempat tinggal, sehingga pasien dapat memperoleh pelayanan tanpa biaya tambahan dan lebih mudah menjangkau puskesmas. Informan yang menilai bahwa letak puskesmas yang strategis di pusat wilayah, serta jam pelayanan yang sesuai, memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan.

Meskipun akses lokasi dan jam pelayanan relatif mudah, keluhan dari pasien umumnya terkait waktu tunggu yang lama akibat antrian, bukan jarak atau waktu tempuh. Informan menambahkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN dapat membantu pasien mengatur waktu kedatangan untuk mengurangi lamanya antrian, namun pasien yang belum memanfaatkan aplikasi masih mengalami waktu tunggu lebih lama. Informan mengatakan bahwa jarak dan waktu tempuh bukan kendala, tetapi lamanya antrian tetap menjadi isu, terutama bagi pasien yang bekerja. Sejalan dengan penelitian Tauran et al (2020) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan masih perlu ditingkatkan agar dapat mengurangi kepadatan dan mempercepat alur pelayanan di puskesmas.

Terkait kondisi puskesmas pada jam-jam sibuk setelah implementasi JKN, informan menyatakan bahwa jumlah pasien meningkat, terutama peserta BPJS. Antrian lebih panjang dan waktu tunggu meningkat, khususnya pada jam 09.00–10.00 pagi. Meskipun demikian, pihak puskesmas mampu mengelola kondisi tersebut dengan baik. Informan mengatakan faktor yang mendukung adalah penambahan tenaga kesehatan, dukungan mahasiswa praktik.

Kemudahan Administrasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di puskesmas Kota Tengah, Informan menegaskan bahwa pasien mengetahui prosedur pendaftaran, baik melalui pendaftaran manual di puskesmas maupun secara online melalui aplikasi Mobile JKN. Sejalan dengan penelitian Ardiyansyah et al (2022) Pendaftaran online memungkinkan pasien mengambil nomor antrian dari rumah dan memilih dokter sesuai kebutuhan, sehingga mengurangi waktu tunggu dan mempermudah akses.

Dalam hal kendala administrasi, hampir seluruh informan menyatakan bahwa pasien JKN jarang mengalami masalah dalam proses pelayanan. Bahkan jika pasien tidak membawa kartu BPJS, pelayanan tetap dapat diberikan menggunakan KTP yang terintegrasi dengan nomor kepesertaan JKN, didukung oleh sistem aplikasi Mobile JKN.

Pemanfaatan aplikasi P-Care dan Mobile JKN memiliki pengaruh positif terhadap kelancaran administrasi dan pelayanan. Informan menekankan bahwa melalui Mobile JKN, pasien dapat mengatur waktu kedatangan sesuai nomor antrian, sehingga antrian panjang dapat diminimalkan dan pelayanan lebih tertib. Informan mengatakan bahwa penggunaan P-Care memudahkan petugas dalam proses administrasi, termasuk pengelolaan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan.

Terkait pelaksanaan sistem rujukan, informan menunjukkan bahwa prosedur rujukan pasien JKN dilakukan secara terstruktur dan selektif. Informan mengatakan bahwa Rujukan rawat jalan dilakukan melalui P-Care, sedangkan rujukan darurat melibatkan komunikasi langsung dengan fasilitas tujuan untuk memastikan kesiapan layanan. Dokter menilai kebutuhan pasien sebelum memberikan rujukan, sehingga rujukan diberikan hanya bila pelayanan tidak tersedia di puskesmas. Sejalan dengan penelitian M. R. Purba & Hasibuan (2025) kendala yang muncul biasanya terkait aplikasi P-Care, terutama ketika jaringan terganggu, atau pasien yang langsung ke rumah sakit tanpa melalui puskesmas.

Kesesuaian Layanan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di puskesmas Kota Tengah, Informan menekankan bahwa layanan telah disesuaikan dengan kebutuhan pasien. Informan menilai bahwa pelayanan mampu memenuhi kebutuhan pasien baik dari perspektif tenaga kesehatan maupun pasien. Puskesmas dianggap berhasil memberikan layanan yang sesuai harapan dan kebutuhan pasien.

Terkait perlakuan terhadap pasien JKN PBI dan Non-PBI, seluruh informan menyatakan bahwa tidak ada perbedaan perlakuan. Semua pasien dilayani dengan prosedur yang sama, dan perbedaan hanya terkait sumber pembiayaan kepesertaan JKN. Sejalan dengan penelitian Zelika & As'ari (2022) menunjukkan bahwa puskesmas menerapkan prinsip kesetaraan pelayanan, sehingga semua pasien mendapatkan layanan yang adil dan setara tanpa diskriminasi berdasarkan jenis kepesertaan.

Dari sisi tanggapan pasien terhadap layanan, informan menyatakan bahwa kepuasan pasien bersifat subjektif. Pasien yang menilai pelayanan baik cenderung puas, sementara pasien yang merasa kurang puas biasanya mengeluhkan lamanya waktu antrian. Lamanya waktu tunggu menjadi isu utama, terutama saat jumlah pasien meningkat. Informan menambahkan bahwa puskesmas menggunakan survei kepuasan pasien dan sistem barcode untuk menampung keluhan, yang kemudian dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Informan menegaskan bahwa tanggapan pasien beragam, namun tenaga kesehatan berupaya menjaga kualitas pelayanan agar tetap diterima dengan baik. Informan menyatakan bahwa secara keseluruhan pasien merasa puas meskipun menghadapi antrian panjang, karena petugas tetap melayani dengan baik.

Dampak Kebijakan JKN Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan

Selain berdampak pada akses, kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional juga memiliki implikasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini dianalisis menggunakan model yang dikembangkan oleh Avedis Donabedian, yang membagi mutu pelayanan ke dalam tiga komponen utama, yaitu struktur, proses, dan outcome.

Kualitas Struktur

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di puskesmas Kota Tengah, Informan menyampaikan bahwa fasilitas yang tersedia telah memenuhi kebutuhan pelayanan, baik dari sudut pandang tenaga kesehatan maupun pasien. Hal ini menunjukkan bahwa dampak JKN memberikan dampak positif terhadap kualitas struktur pelayanan, karena adanya tuntutan pemenuhan standar pelayanan mendorong puskesmas untuk terus memperbaiki dan menyesuaikan sarana dan prasarana yang dimiliki. Sejalan dengan penelitian Safitri & Mardahlia (2024) dampak positif tersebut masih bersifat belum sepenuhnya optimal, mengingat keterbatasan fasilitas penunjang tertentu masih menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang lebih komprehensif. JKN berkontribusi positif dalam meningkatkan kualitas struktur puskesmas, meskipun masih diperlukan penguatan sarana dan prasarana agar pelayanan dapat berjalan lebih maksimal.

Terkait ketersediaan obat-obatan, seluruh informan menyatakan bahwa stok obat di puskesmas secara umum mencukupi kebutuhan pasien JKN. Sejalan dengan penelitian Ningsih & Aumeilia (2024) kendala yang muncul hanya bersifat sementara, misalnya beberapa jenis obat yang habis sehingga pasien harus menunggu distribusi berikutnya atau diarahkan membeli obat di luar apotek puskesmas. Kondisi tersebut dinilai tidak mengganggu secara signifikan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan JKN memberikan dampak positif terhadap kualitas struktur pelayanan, khususnya pada aspek ketersediaan obat, karena adanya sistem pengadaan dan standar pelayanan dari BPJS Kesehatan mendorong puskesmas untuk menjaga stok obat bagi pasien JKN. Informan menegaskan bahwa ketersediaan obat tetap perlu dipantau secara berkala agar tidak terjadi kekosongan yang berkepanjangan yang berpotensi menurunkan mutu pelayanan.

Jumlah tenaga kesehatan di puskesmas dinilai cukup memadai dibandingkan dengan jumlah kunjungan pasien. Tenaga kesehatan yang tersedia mampu memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan kebutuhan, sehingga pasien tetap mendapatkan pelayanan saat berkunjung ke puskesmas. Namun, beban pelayanan yang tinggi, khususnya terkait jumlah pasien yang besar, sempat menjadi tantangan tersendiri, terutama pada ketersediaan dokter. Kondisi ini kemudian terbantu dengan adanya dukungan dokter internship yang memungkinkan pelayanan medis dapat berjalan lebih cepat dan merata.

Kualitas Proses

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di puskesmas Kota Tengah, Informan menegaskan bahwa bertambahnya jumlah pasien berdampak pada waktu tunggu pelayanan, terutama saat jam sibuk hal ini sejalan dengan penelitian Setyasih et al (2025). Pemanfaatan sistem aplikasi P-Care dan kesiapan dokter di setiap poli mampu memperlancar alur pelayanan. Informan mengatakan bahwa meskipun waktu tunggu sedikit lebih lama, pelayanan tetap berjalan tertib dan pasien tetap dilayani dengan baik, sehingga kualitas proses tidak terganggu secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa dampak JKN memberikan dampak positif terhadap kualitas proses pelayanan.

Dari sisi komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien, seluruh informan menyatakan bahwa komunikasi berlangsung dengan baik dan sesuai standar operasional prosedur (SOP). Informan menjelaskan bahwa dari awal kedatangan, data pasien dicatat, keluhan ditanyakan di bagian keperawatan, dan kembali dikonfirmasi di poli sebelum tindakan dilakukan. Hal ini memastikan bahwa penanganan pasien tepat sesuai kebutuhan. Sejalan dengan penelitian Ilham et al (2025) proses

komunikasi ini dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, sehingga pasien merasa diperhatikan dan dipahami kebutuhannya. Informan juga menegaskan bahwa interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien berlangsung positif, dengan tenaga kesehatan merespon keluhan pasien secara maksimal dan pasien memberikan respon yang baik, sehingga komunikasi mendukung kelancaran dan ketepatan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa dampak JKN memberikan dampak positif terhadap kualitas struktur pelayanan.

Kualitas Outcome

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di puskesmas Kota Tengah, Informan menegaskan bahwa mayoritas pasien merasa puas, tetapi sebagian kecil pasien mengeluhkan lamanya waktu tunggu sebagai masalah utama. Informan juga menekankan bahwa kepuasan pasien bersifat relatif, meskipun beberapa pasien merasa tidak puas, secara keseluruhan pelayanan dianggap memadai dan memenuhi kebutuhan pasien. Sejalan dengan penelitian Dewi & Putri (2020) puskesmas mampu mempertahankan kepuasan pasien yang tinggi, walaupun tantangan terkait waktu tunggu masih perlu perhatian. Hal ini menunjukkan bahwa dampak JKN memberikan dampak positif terhadap kualitas struktur pelayanan, yang tercermin dari kemampuan puskesmas dalam menyediakan sarana, tenaga kesehatan, serta sistem pelayanan yang mendukung kepuasan pasien.

Dari sisi manfaat pelayanan, seluruh informan menyatakan bahwa keberadaan JKN memberikan kemudahan dan dukungan nyata bagi pasien dalam mengakses layanan kesehatan. Informan mengatakan bahwa pasien merasa terbantu secara finansial dan administratif, sehingga mampu memperoleh pelayanan kesehatan yang dibutuhkan tanpa terbebani biaya tinggi.

Terkait kesesuaian kualitas pelayanan dengan harapan pasien, semua informan menilai bahwa puskesmas secara umum telah berusaha memberikan layanan yang memenuhi harapan. Informan menekankan bahwa meskipun layanan publik tidak selalu bisa menyenangkan semua pasien, evaluasi terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Informan menyatakan bahwa tenaga kesehatan berupaya memberikan pelayanan terbaik, terutama bagi peserta JKN, dan terus meningkatkan kualitas layanan agar pasien merasa puas. Informan berharap pelayanan berjalan baik dan memuaskan bagi pasien, meskipun mereka belum memiliki pengalaman langsung menilai seluruh aspek kualitas.

KESIMPULAN

Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berdampak positif terhadap akses dan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Dari aspek akses, JKN meningkatkan keterjangkauan finansial, ketersediaan layanan dan tenaga kesehatan, kemudahan akses geografis dan waktu, serta efisiensi administrasi melalui sistem manual dan digital.

Dari aspek kualitas, struktur pelayanan dinilai memadai dari sisi sarana, prasarana, obat, dan sumber daya manusia. Proses pelayanan tetap tertib dan efisien melalui pemanfaatan sistem informasi serta komunikasi yang baik antara petugas dan pasien. Outcome pelayanan menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang baik serta meningkatnya pemanfaatan layanan kesehatan. Secara keseluruhan, JKN berkontribusi dalam menjamin akses yang merata serta menjaga kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alayda, N. F., Aulia, C. M., Ritonga, E. R., & Purba, S. H. (2024). Literature Review: Analisis Dampak Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Akses dan Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(7), 2616–2626. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i7.5573>
- Ardiyansyah, Saputra, I., & Wijaya, D. (2022). Implementasi Kebijakan Sistem Rujukan Berjenjang Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Lunyuk Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Kapita Selekt Administrasi Publik*, 3(1), 132–138.

- Ariffa, S. A., & Hasnur, H. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kuta Alam Tahun 2025. 6, 15917–15926.
- Dewi, A., & Putri, D. K. (2020). Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung. Seminar Nasional Syedza Saintika, 45–54.
- Faisal, R. A., Tanjung, R. D. S., Nasution, F., & Sandi, R. (2025). Dampak Implementasi Sistem Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Akses Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin. 4(2), 1–18.
- Faiz, M. N., Sri, R., Kandau, R., & Gurning, F. P. (2025). Evaluasi Implementasi JKN Dalam Peningkatan Akses Pelayanan Kesehatan Di Medan. 8(7), 4095–4103. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i7.8206>
- Finansial, B., Studi, P., Fitriana, C., Zebua, P., & Ardhila, D. (2024). El-Mujtama : Jurnal Pengabdian Masyarakat Analisis Peran Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) El-Mujtama : Jurnal Pengabdian Masyarakat. 4(2), 802–811. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i2.4407>
- Ilham, M., Rosul, I., & Dwivayani, K. D. (2025). Penerapan Komunikasi Kesehatan Dalam Melayani Pasien di Puskesmas Kelurahan Penajam. Jurnal Ilmiah Komunikasi, 17(02), 9–17. <http://jikom.uima.ac.id/jurnal-stikom/index.php/jikom1/article/view/425/293>
- Laskita, A., Rumintjap, F. M., & Wahyudi, A. (2025). A Critical Evaluation of National Quality Indicators : Institutional Quality and Implementation Challenges a t Level III “ X ” Hospital Bogor Key words : Hospital Quality Evaluasi Kritis Indikator Nasional Mutu : Kelembagaan Mutu Dan Tantangan Implementas. Prisma-Ijshr, 1(1), 29–55.
- Mulyanti, S., Probowati, A., & Wakhdan. (2024). Implementasi Sistem Antrian Online Berbasis Aplikasi Mobile JKN pada Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Dadirejo. Progress Jurnal Manajemen Dan Akuntansi, 29(2), 22–40. <https://journal.stiera.ac.id/index.php/Progress>
- Navry Nanda Aprilian, Deasy Rosmala Dewi, Puteri Fannya, & Daniel Happy Putra. (2024). Tinjauan Penyebab Peserta Non Aktif Bpjs di Puskesmas Kecamatan Cengkareng. Jurnal Siti Rufaidah, 2(3), 120–149. <https://doi.org/10.57214/jasira.v2i3.101>
- Ningsih, I. A., & Aumeilia, W. (2024). Correlation of drug planning compare to drug availability at the Community Health Center Riau Islands Province . 2(X), 1–8.
- Nurqolby, U., Febrianty, D., & Adri, K. (2025). Hubungan Ketersediaan Sumber Daya Manusia dengan Kualitas Pelayanan di UPT Puskesmas Rappang. GALENICAL : Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Mahasiswa Malikussaleh, 4(4), 153–158. <https://doi.org/10.29103/jkkmm.v4i4.23812>
- Purba, M. R., & Hasibuan, R. (2025). Analisis Pelaksanaan Rujukan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas. 17(2), 162–175.
- Rita Yuniarti, Asriwati Asriwati, & Miskah Afriani. (2025). Evaluasi Implementasi Aplikasi P-Care dengan Metode Task Technology Fit di Puskesmas Kota Blangkejeren. Jurnal Kesehatan Amanah, 9(2), 173–185. <https://doi.org/10.57214/jka.v9i2.952>
- Ruslang, R. R., & Diah Ayu Puspendari. (2023). Korelasi Disparitas Tenaga Kesehatan Puskesmas Terhadap Pelayanan Kesehatan Primer Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kabupaten Poso. Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional, 3(2), 121–133. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i2.162>
- Safitri, D. A., & Mardahlia, D. (2024). Kurang Memadainya Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Muara Jawa. 5(4), 5594–5600.
- Samsu, N., Maruapey, M. H., & Saprudin. (2024). Implementasi Kebijakan Gotong Royong Pada Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Kota Bogor. Jurnal Manajemen Dinamis, 6(2), 95–110.
- Setyasih, P. A., Purnomo, M., Jauhar, M., Suwandi, E. W., Kumalasari, N., Iza, I. N., Ganesha, J., No, R., & Kudus, P. (2025). Determinan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Di Fasilitas Layanan Kesehatan Primer. 16, 279–294.

- Sitepu, D. S. B., Lubis, I., Wardani, I. F., Aulia, S. T., Darus, N. F., Novrinda, N., Salsabila, M., & Cahaya, F. A. (2025). Analisis Pemanfaatan Layanan BPJS Kesehatan Di UPT Puskesmas Medan Sunggal Tahun 2025. *JUKEJ: Jurnal Kesehatan Jompa*, 4(1), 468–474. <https://doi.org/10.57218/jkj.vol4.iss1.1613>
- Syarifah, U., Ridwan, M., Nasution, Y. A., & Gurning, F. P. (2024). Implementasi Program Rujukan Berjenjang Peserta Program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) Di Puskesmas X. *Indonesian Journal of Health Science*, 4(4), 338–346. <https://doi.org/10.54957/ijhs.v4i4.944>
- Tauran, I., Pangandaheng, T., & Nurlina, W. O. (2020). Implementasi Aplikasi Mobile JKN Dalam Upaya Mengurangi Lama Antrian Dan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan. *British Medical Journal*, 2(5474), 1333–1336.
- Wibowo, A., & Singagerda, F. I. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Rawat Jalan di Klinik Kosasih Tirtayasa Bandar Lampung Setelah Menggunakan QR Code Berbasis Sistem Informasi Pengaduan Pasien. *Seminar Nasional Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 29–37.
- Yonatan dan Asmaripa. (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. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 9, 163–175.
- Zelika, H., & As'ari, H. (2022). Implementasi Program Penerima Bantuan Iuran. *Jurnal Hukum Politik Dan Ilmu Sosial (Jhpis)*, 1(4), 139–146. <https://ejurnal.politeknipratama.ac.id/index.php/jhpis/article/view/706>