



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

Literature Review: Analisis Dampak Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Akses dan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Literature Review: Analyzing The Impact Of The National Health Insurance (JKN) Policy On Access and Quality Of Health Services

Nurul Fifi Alayda^{1*}, Cindy Monica Aulia², Egril Rehulina Ritonga³, Sri Hajijah Purba⁴

¹ Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, alaydanurulfifi@gmail.com

² Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, cindymonicaaulia5@gmail.com

³ Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, egril2003@gmail.com

⁴ Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, srihajijah20@gmail.com

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

Artikel Review

Article History:

Received: 24 June, 2024

Revised: 9 July, 2024

Accepted: 12 July, 2024

Kata Kunci:

Jaminan Kesehatan Nasional;
Kebijakan;
Kualitas Pelayanan Kesehatan

Keywords:

Jaminan Kesehatan Nasional;
Policy;
Quality of health services

DOI: 10.56338/jks.v7i7.5573

ABSTRAK

Program JKN memiliki dampak positif terhadap pelayanan kesehatan masyarakat. Ketika puskesmas memberikan layanan kesehatan yang optimal, ini akan mendorong lebih banyak peserta JKN untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan tersebut. Akibatnya, kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan pun meningkat. Kualitas pelayanan kesehatan dalam JKN adalah aspek penting untuk menjamin perawatan yang merata, terjangkau, dan berkualitas bagi semua warga Indonesia. Ini melibatkan akses yang mudah, komunikasi yang efektif, teknologi medis terkini, dan pengelolaan sumber daya yang efisien. Diperlukan kerjasama untuk mengatasi tantangan dan memastikan JKN berperan efektif dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kepuasan peserta JKN serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mereka. Pendekatan yang digunakan adalah *Observational Retrospektif* dengan metode *Systematic Review* yang mengeksplorasi dan menganalisis penelitian terdahulu. Hasil studi menunjukkan bahwa program JKN berhasil meningkatkan akses pelayanan kesehatan secara signifikan bagi masyarakat, masih diperlukan upaya lanjutan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan tersebut, serta untuk mengatasi berbagai kendala yang dihadapi dalam implementasinya. Evaluasi berkala dan perbaikan yang berkelanjutan merupakan langkah penting dalam memastikan bahwa program JKN dapat mencapai tujuan *universal health coverage* dengan baik.

ABSTRACT

The JKN program has a positive impact on public health services. When community health centers provide optimal health services, this will encourage more JKN participants to utilize these health facilities. As a result, patient satisfaction with health services increases. The quality of health services in JKN is an important aspect to ensure equitable, affordable and quality care for all Indonesian citizens. This involves easy access, effective communication, the latest medical technology, and efficient resource management. Collaboration is needed to overcome challenges and ensure that JKN plays an effective role in improving public health. This research aims to assess the satisfaction of JKN participants and the factors that influence their satisfaction. The approach used is *Observational Retrospective* with a *Systematic Review* method which explores and analyzes previous research. The study results show that the JKN program has succeeded in significantly increasing access to health services for the community, further efforts are still needed to improve the quality and effectiveness of these services, as well as to overcome various obstacles faced in their implementation. Regular evaluation and continuous improvement are important steps in ensuring that the JKN program can achieve the goal of *universal health coverage* well.

PENDAHULUAN

Setiap individu memiliki hak asasi untuk mendapatkan layanan kesehatan. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan yang merata, adil, dan dapat dijangkau berhak didapatkan oleh seluruh elemen

masyarakat Indonesia. Dalam rangka mendukung hal tersebut, pemerintah berupaya meningkatkan layanan kesehatan masyarakat dengan menyediakan berbagai fasilitas, termasuk rumah sakit (Muliarini & Wiryani, 2021). Sebagai sarana kesehatan, maka memiliki peran penting dalam mempercepat peningkatan tingkat kesehatan masyarakat. Keberadaan fisik fasilitas kesehatan perlu diimbangi dengan layanan unggul dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Khainuddin et al., 2019). Salah satu faktor utama masyarakat dalam memilih fasilitas kesehatan adalah ditinjau dari kualitas pelayanan. Faktor ini juga penting dalam persaingan antara penyedia layanan kesehatan (Mentari et al., 2023).

Kualitas layanan kesehatan dapat diperbaiki dengan cara meningkatkan standar fasilitas kesehatan dan profesionalisme tenaga medis. Kualitas pelayanan yang baik harus terus dipantau melalui pengukuran berkelanjutan untuk mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan, sehingga dapat dilakukan tindak lanjut sesuai prioritas masalah yang ada. Saat ini, terlihat bahwa baik masyarakat yang menggunakan layanan kesehatan dari pemerintah maupun swasta semakin mengharapkan pelayanan yang berkualitas tinggi. Hal ini mencerminkan peningkatan kesadaran dan harapan masyarakat terhadap standar pelayanan kesehatan. Seiring adanya teknologi yang terus berkembang serta akses informasi, masyarakat menjadi lebih kritis dan selektif dalam memilih layanan kesehatan, mengharapkan tidak hanya fasilitas yang memadai tetapi juga profesionalisme dan kompetensi dari tenaga medis yang melayani mereka (Mentari et al., 2023). Pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 menyebutkan bahwa tujuan utama dalam pembangunan Indonesia tertuju pada bidang kesehatan. Hal ini menegaskan pentingnya pemerintah dalam memprioritaskan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas dan merata di seluruh wilayah Indonesia. Dengan mengamankan kesehatan sebagai bagian integral dari agenda pembangunan nasional, negara bertujuan untuk meningkatkan mutu hidup penduduk serta memastikan hak setiap warga negara untuk mendapatkan akses yang adil terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan upaya kesehatan, sehingga diperlukan adanya jaminan kesehatan bagi masyarakat. Pemerintah menjalankan hal ini melalui pelaksanaan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) (Pamungkas et al., 2023). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah komitmen Indonesia untuk mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) dengan memastikan tercapainya cakupan kesehatan semesta atau Universal Health Coverage (UHC). Program ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap penduduk di Indonesia mendapatkan akses pelayanan kesehatan yang merata dan menyeluruh. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) memiliki tugas penting dalam menjalankan amanat dari Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS Kesehatan bertanggung jawab dalam menyediakan perlindungan sosial bagi masyarakat Indonesia melalui program jaminan kesehatan yang komprehensif, memastikan bahwa seluruh penduduk dapat memperoleh layanan kesehatan dengan adil dan tanpa diskriminasi (BPJS Kesehatan, 2023).

Indonesia telah menerapkan Kesehatan jaminan kesehatan nasional (JKN) sejak Januari 2014. Program Jaminan Kesehatan di Indonesia telah lama dilaksanakan, namun masih terdapat fragmentasi serta pengelolaan kelembagaan dan pelayanan yang diberikan belum dilakukan secara terintegrasi. Berdasarkan literatur yang ada, asuransi sosial dapat meningkatkan kemampuan masyarakat untuk menjangkau pelayanan kesehatan, sehingga dapat meningkatkan penggunaan, meningkatkan status kesehatan, dan mengurangi biaya kesehatan yang dikeluarkan sendiri. Setelah program Jaminan Kesehatan Nasional dilaksanakan, layanan kesehatan primer termasuk masyarakat Puskesmas mempunyai peranan yang penting bagi masyarakat fasilitas puskesmas mempunyai fungsi. Fungsi itu sendiri digambarkan melalui Sosial Kesehatan Badan Penjaminan, yang biasa dikenal dengan BPJS Kesehatan, sebagai pelayanan kontak pertama, pelayanan berkesinambungan, pelayanan menyeluruh yang meliputi kuratif, promotif dan pelayanan preventif dan juga koordinasi pelayanan (Firori & Wisana, 2023).

Pemerintah Indonesia telah mengambil berbagai langkah kebijakan kesehatan untuk meningkatkan kesehatan penduduk. Salah satu program yang diterapkan adalah Program Jaminan

Kesehatan Nasional (JKN), yang bertujuan untuk mengasuransikan penduduk Indonesia. Program ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa semua orang di Indonesia dapat mengakses layanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas tinggi. Pembangunan kesehatan dianggap sebagai aspek penting dalam pertumbuhan nasional, dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keinginan, dan kemampuan masyarakat dalam menjalani gaya hidup sehat demi mencapai derajat kesehatan yang optimal. Kemiskinan saat ini tidak hanya melibatkan faktor ekonomi, tetapi juga sosial, kesehatan, pendidikan, dan politik. Kegagalan dalam memenuhi kebutuhan dasar seperti pangan, sandang, perumahan, layanan kesehatan, dan pendidikan dianggap sebagai masalah kemiskinan. Keberhasilan pembangunan di bidang kesehatan dapat meningkatkan kualitas manusia serta daya saing. Peluncuran Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) sebagai bagian dari Program Jaminan Kesehatan Nasional telah memberikan dampak signifikan pada layanan kesehatan masyarakat, dengan meningkatkan akses penduduk terhadap jaminan kesehatan. Dasar hukum Program Jaminan Kesehatan Nasional diatur dalam beberapa undang-undang utama, seperti Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Peran partisipasi masyarakat dalam JKN-KIS sangat penting karena masyarakat yang sehat dapat membantu mengurangi biaya kesehatan per individu melalui prinsip saling menguntungkan. Kesadaran peserta yang sehat dan dukungan generasi muda terhadap lansia memiliki peranan krusial dalam memastikan kesehatan masyarakat Indonesia tetap terjaga (Salsabila et al., 2023).

Dalam upaya meningkatkan standar layanan dan profesionalisme, penting untuk memastikan kualitas layanan terjaga dan ditingkatkan secara berkelanjutan. Evaluasi berkala terhadap jasa yang diberikan kepada pasien atau klien perlu dilakukan agar sesuai dengan standar yang telah diatur dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang tersebut menetapkan bahwa standar pelayanan berfungsi sebagai panduan dalam penyelenggaraan layanan dan sebagai acuan untuk menilai kualitas layanan. Ini mencerminkan komitmen penyelenggara layanan kepada masyarakat untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas, efisien, mudah diakses dan terjangkau (Setiawan et al., 2022).

Manajemen pusat kesehatan yang tidak memadai karena kebijakan yang tidak efektif dapat berdampak negatif pada kesehatan masyarakat. Pemantauan yang berkala sangat penting untuk mengurangi masalah ini. Tujuan dari pemantauan adalah untuk memastikan bahwa kebijakan diimplementasikan sesuai dengan kebutuhan dan untuk menetapkan standar sehingga puskesmas dapat memberikan layanan kesehatan yang optimal. Layanan yang optimal ini harus memenuhi kriteria seperti keamanan, kualitas tinggi, kesetaraan dan non-diskriminasi. Dengan cara ini, diharapkan tingkat kesehatan masyarakat secara umum dapat ditingkatkan. Tata kelola yang baik dan kebijakan yang tepat, melalui pengawasan yang efektif, akan memastikan bahwa masyarakat menerima layanan kesehatan yang memadai, yang pada gilirannya akan meningkatkan status kesehatan penduduk. (Nugroho et al., 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *Observasional Retrospektif* dengan pendekatan kualitatif dalam melakukan *Systematic Review* untuk menggabungkan temuan dari studi-studi deskriptif kualitatif. Penelitian menggunakan sumber data internal untuk mengidentifikasi dan menilai publikasi ilmiah guna menemukan referensi yang dapat dipercaya dan akurat. Penulis melakukan pencarian menggunakan *Google Scholar* dengan kata kunci "kebijakan pelayanan kesehatan" untuk mengevaluasi dampak kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional terhadap akses dan kualitas layanan kesehatan.

Penelitian ini menggunakan metode PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*), mengikuti langkah-langkah dan prosedur yang tepat untuk mensintesis hasil penelitian kualitatif deskriptif. Survei dilakukan dengan menggunakan ponsel, laptop, jaringan prabayar operator dan wi-fi. Alat-alat tersebut digunakan untuk mencari konten, khususnya jurnal penelitian yang relevan dengan subjek penelitian ini. Penelitian ini mengkaji bagaimana kebijakan

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mempengaruhi akses dan kualitas layanan kesehatan di pelayanan kesehatan dan mengevaluasi program monitoringnya. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kebijakan JKN dalam kaitannya dengan kualitas layanan kesehatan dengan memberikan hasil yang berarti dari literatur penelitian yang ada. Penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan survei menggunakan metode pengumpulan informasi yang melibatkan berbagai teknik, termasuk tinjauan sistematis dan penelusuran literatur. Setelah ekstraksi dan sintesis data, sebuah laporan akhir akan dibuat di mana hasilnya akan dinilai secara kualitatif dan bahan penelitian yang terkumpul akan dianalisis secara kritis dalam konteks Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan layanan kesehatan.

HASIL

HASIL

Tabel 1. Hasil Riview Beberapa Jurnal Mengenai Dampak Kebijakan JKN Terhadap Akses Dan Kualitas Pelayanan Kesehatan.

Penulis	Tahun Terbit	Judul	Desain Penelitian	Hasil
M. Dwi Setiawan, Farah Fauziah, Maysara Edriani, Fitriani P Gurning	2022	Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (A: <i>Systematic Review</i>)	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap berbagai aspek kualitas layanan berbeda antara pasien yang menggunakan JKN dan pasien pada umumnya. Kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan perawatan dan layanan yang responsif sangat mempengaruhi kepuasan pasien, yang akhirnya dapat meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh.
Resa Listiani, Anisya Pebriyanti, Muhammad Fawwaz, Novita Dwi Istanti	2022	Analisis Implementasi Kebijakan Program Jaminan Kesehatan Nasional	Deskriptif Kualitatif <i>Preferred Reporting Items for Systematic Review</i>	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun implementasi kebijakan program jaminan kesehatan nasional berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa kelompok masyarakat yang menghadapi tantangan. Studi ini berfokus pada kurangnya pemerataan manfaat yang diterima oleh masyarakat dari program ini, serta kurangnya informasi mengenai mekanisme pengobatan dari program jaminan kesehatan nasional (JKN).
Evi Susanti Sinaga, Ika Rahma Ginting, Rina K	2021	Evaluasi Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional	<i>Mix Method</i> (Kualitatif dan kuantitatif)	Penelitian menunjukkan bahwa DKI Jakarta telah mencapai sasaran kepesertaan

Kusumaratna, Tiara Marthias.		(JKN) Di Provinsi DKI Jakarta, Indonesia		dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Namun, masih ada peserta JKN yang tidak aktif atau memiliki tunggakan iuran, terutama di kalangan pekerja penerima upah di sektor pemerintah dan swasta. Meskipun fasilitas kesehatan dan tenaga kesehatan telah memenuhi standar yang ditetapkan, ketersediaan layanan paket jantung seperti dokter spesialis jantung dan fasilitas kateterisasi belum merata, terutama di Kepulauan Seribu. Preferensi pasien dalam memilih jenis layanan kesehatan yang mereka inginkan masih menjadi kendala dalam menerapkan sistem rujukan berjenjang dan rujukan ke bawah di fasilitas kesehatan.
Triayu Nur Afifah, Khoirunnisa Ghelifa Yusrani, Rossa Shafira Nur Shabrina, Novita Dwi Istanti,	2022	Studi Literatur: Analisis Implementasi Kebijakan Program BPJS Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Indonesia	Studi <i>literatur review</i>	Penelitian menunjukkan bahwa walaupun implementasi program BPJS Kesehatan di Indonesia berhasil di beberapa fasilitas kesehatan, masih terdapat tantangan yang harus dihadapi di sebagian besar institusi kesehatan. Kurangnya sumber daya manusia yang memadai dan masalah komunikasi internal antara pelaksanaan program dengan struktur organisasi menjadi kendala utama di rumah sakit dan puskesmas. Oleh karena itu, diperlukan upaya meningkatkan kinerja dan melakukan evaluasi menyeluruh dalam pelaksanaan BPJS Kesehatan di semua unit layanan kesehatan, termasuk di puskesmas dan rumah sakit di Indonesia.
Witri Dewi Mentari, Indra Gunawan, Ahmad	2023	Hubungan persepsi dengan kepuasan pasien JKN terhadap	Metode analitik dengan desain <i>correlational</i> .	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa 62% dari responden memiliki

Ropii, Melani Putri Mentari		kualitas pelayanan rumah sakit	Analisis yang digunakan yaitu univariat dan analisis bivariat dengan uji korelasi <i>product moment</i> .	pandangan positif terhadap pelayanan di RSUD Sumedang, sementara 67% merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Uji korelasi <i>product moment</i> menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0.787, menunjukkan adanya hubungan antara pandangan pasien yang merupakan peserta JKN terhadap pelayanan di RSUD Sumedang.
Elvia Siskha Sari, Aldri Frinaldi, Lince Magriasti	2023	Analisis Komparatif Program Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Di Kota Padang	Metode kualitatif dengan analisis deskriptif komparasi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program jaminan kesehatan di Kota Padang telah diimplementasikan dengan cukup baik, meskipun belum mencapai potensi maksimal. Pemerintah Kota Padang menerapkan program jaminan kesehatan dengan mempertimbangkan faktor sosial dan budaya, serta memberikan penjelasan yang terperinci mengenai cara pelaksanaannya. Program ini melibatkan beberapa inisiatif strategis, termasuk upaya untuk mensosialisasikan digitalisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui kerjasama dengan Rumah Sakit Siti Rahma. Namun, dibandingkan dengan Kabupaten Kerinci yang masih mengalami tantangan dalam hal sumber daya manusia dan infrastruktur, Kota Padang menunjukkan keunggulan. Namun, dibandingkan dengan kota-kota lain seperti Bekasi yang menerapkan Kartu Bekasi Sehat, Jakarta Utara dengan layanan berkualitas, dan Bandung dengan kebijakan Satlak Jamkes, Kota Padang perlu mengambil langkah lebih lanjut dalam

				meningkatkan pelayanan jaminan kesehatannya. Kota-kota tersebut dapat menjadi contoh bagi Kota Padang untuk melakukan perbaikan dan peningkatan dalam hal ini.
--	--	--	--	--

DISKUSI

Penelitian ini mendeskripsikan gambaran dampak kebijakan JKN terhadap akses dan kualitas pelayanan kesehatan. Pada ke-enam jurnal yang sudah di *literature review* menunjukkan bahwa masalah akses dan kualitas pelayanan kesehatan Pemerintah daerah pada dasarnya sudah memiliki kebijakan tersendiri dalam mengatasi permasalahan. Pada jurnal pertama oleh M. Dwi Setiawan (2022) dkk, mengulas bagaimana analisis terhadap mutu pelayanan kesehatan dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menunjukkan bahwa setiap aspek mutu pelayanan memiliki peran penting dalam kepuasan pasien, baik mereka yang menggunakan JKN maupun yang tidak. Kualitas pelayanan dari tenaga kesehatan dalam memberikan bantuan yang tepat dan responsif secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu layanan yang diberikan. Meskipun implementasi Program JKN sudah berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti penyediaan ruang konsultasi untuk peserta JKN, meningkatkan penyuluhan kepada masyarakat mengenai Program JKN, dan menggunakan media visual seperti poster untuk menyebarkan informasi tentang Program JKN. (Setiawan et al., 2022).

Sedangkan menurut penelitian Resa Listiani (2022) dkk, mengulas bahwa Kebijakan yang telah diterapkan terbukti berhasil, meskipun beberapa kelompok masyarakat masih mengalami kendala. Salah satunya adalah kurangnya informasi mengenai tata cara dan proses penggunaan Jaminan Kesehatan. Selain itu, pelayanan kesehatan yang optimal belum tercapai dan ada kesulitan dalam pendataan untuk mendapatkan hak atas jaminan kesehatan pemerintah. Keberhasilan sebuah kebijakan terbagi menjadi dua bagian, yaitu isi kebijakan dan tempat pelaksanaannya. Dalam pelaksanaan kebijakan mencakup kebutuhan kelompok sasaran, manfaat yang diberikan, proses kesepakatan, tingkat perubahan, pelaksana program, dan sumber daya yang tersedia. Faktor penghambat termasuk kurangnya fasilitas kesehatan dan sumber daya manusia yang tidak memenuhi standar kualitas dan jumlah yang dibutuhkan. Ketersediaan sumber daya yang memadai akan memberikan dampak positif pada pelaksanaan kebijakan kesehatan. Selain memenuhi sumber daya manusia, pentingnya komunikasi dan koordinasi yang baik antara pemangku kebijakan, tenaga kesehatan dan masyarakat agar pelayanan maksimal tercapai. Kesadaran masyarakat yang rendah terhadap regulasi Program JKN juga menjadi penghambat, yang menyulitkan mereka dalam mengakses manfaat dari program ini. Hal ini terjadi karena kurangnya pemahaman akan pentingnya Program JKN sebagai asuransi kesehatan (Listiani et al., 2022).

Penelitian lain oleh Evi Susanti Sinaga dkk (2021) mengkaji Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui siaran pers yang dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta (Nomor: 16189/1.776.5), di mana Pemerintah Provinsi mengumumkan pelayanan Jaminan Kesehatan yang berkualitas dan terintegrasi bagi masyarakat. Kolaborasi dengan BPJS Kesehatan melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah berhasil mencapai Universal Health Coverage (UHC) sebesar 96,56%. Data dari Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) menunjukkan bahwa cakupan kepesertaan di DKI Jakarta hingga Desember 2020 mencapai 162,93% dari total populasi 10.644.986 jiwa. Peserta JKN terdiri dari Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan non-PBI, termasuk Pekerja Penerima Upah (PPU), Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja (BP). Informasi ini diatur dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah 2017-2022, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

menekankan pentingnya layanan kesehatan yang memadai seiring dengan pertumbuhan populasi. Jumlah fasilitas kesehatan meningkat dari tahun 2016 hingga 2020, meskipun terdapat fluktuasi. Rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan bertambah setiap tahun, mengurangi penumpukan layanan, memastikan sistem pembayaran, dan meningkatkan kualitas pelayanan. Rasio tenaga kesehatan terhadap jumlah penduduk meningkat, meskipun sempat turun pada tahun 2019, namun tetap memenuhi standar. Koordinasi antara dinas terkait telah membantu pendataan dan peningkatan partisipasi program JKN, meskipun masih ada peserta yang tidak aktif atau menunggak, terutama dari segmen pekerja penerima upah. Regulasi terbaru menyesuaikan cakupan manfaat JKN, termasuk jaminan bagi korban kekerasan oleh Dinas Kesehatan DKI Jakarta. Evaluasi menunjukkan cakupan kepesertaan sudah tinggi, tetapi masih ada tantangan dalam implementasi rujukan berjenjang dan rujuk balik, yang memerlukan perbaikan sistem layanan dan koordinasi antar lembaga (Sinaga et al., 2021).

Sedangkan menurut penelitian Triayu Nur Afifah (2022) dkk, mengulas tentang pelaksanaan Program BPJS Kesehatan dan dampaknya terhadap peningkatan mutu layanan kesehatan di Indonesia melalui studi literatur review. Dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai artikel ilmiah yang berkaitan dengan topik tersebut, penulis mencoba untuk menyimpulkan efektivitas dan tantangan dalam pelaksanaan program BPJS Kesehatan di beberapa puskesmas dan rumah sakit di Indonesia. Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun implementasi program BPJS Kesehatan telah dilakukan dengan tertib sesuai regulasi yang ada, masih terdapat sejumlah kendala dan permasalahan yang menghambat optimalisasi pelayanan kesehatan. Beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi program ini antara lain kurangnya jumlah sumber daya manusia yang memadai, kurangnya komunikasi antara pihak terkait, serta perbedaan dalam prioritas pelayanan terhadap peserta BPJS. Meskipun demikian, terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa implementasi program BPJS Kesehatan telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, seperti peningkatan aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas kesehatan bagi masyarakat. Oleh karena itu, artikel ini mencoba untuk memberikan pemahaman lebih dalam tentang implementasi kebijakan BPJS Kesehatan dan tantangan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia (Triayu Nur Afifah et al., 2022).

Penelitian lain yaitu Witri Dewi Mentari (2023) dkk, mengulas tentang hubungan antara persepsi pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap kualitas pelayanan di RSUD Sumedang dengan tingkat kepuasan mereka. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh peran strategis rumah sakit dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan pentingnya pelayanan optimal untuk memenuhi harapan pasien JKN yang rutin membayar iuran bulanan. Tujuan utama studi ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana pandangan pasien terhadap pelayanan di RSUD Sumedang mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Penelitian ini menggunakan metode analitik dengan desain korelasional, melibatkan 100 sampel dari populasi pasien atau keluarga pasien JKN yang berjumlah 10.154 orang. Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden (62%) memiliki pandangan positif terhadap pelayanan di RSUD Sumedang, menilainya sebagai "baik". Selain itu, mayoritas responden (67%) juga menyatakan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum, pelayanan di RSUD Sumedang mendapat respons positif dari sebagian besar masyarakat yang berpartisipasi dalam survei tersebut. Analisis menggunakan metode univariat dan bivariat dengan uji korelasi product moment digunakan untuk memahami lebih dalam tentang persepsi dan kepuasan responden terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Uji korelasi mengungkapkan adanya hubungan signifikan antara persepsi dengan kepuasan pasien JKN, dengan nilai korelasi sebesar 0.787. Kesimpulannya, persepsi "baik" terhadap pelayanan berkorelasi dengan tingkat kepuasan yang tinggi di kalangan pasien JKN (Mentari et al., 2023).

Penelitian lain yaitu Elvia Siskha Sari (2023) dkk, mengulas tentang pelaksanaan dan perbandingan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam memberikan pelayanan kesehatan

di Kota Padang dengan beberapa kota lain di Indonesia. Implementasi program JKN, yang dimulai pada tahun 2014, bertujuan untuk memastikan seluruh masyarakat Indonesia mendapat akses pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Dalam konteks Kota Padang, penelitian ini menemukan bahwa meskipun telah terjadi peningkatan jumlah peserta JKN dari 75% pada tahun 2018 menjadi 95,38% pada tahun 2022, masih diperlukan perbaikan dalam layanan kesehatan. Beberapa masalah yang dihadapi termasuk pengurusan administrasi, antrian yang lama, dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur JKN. Dibandingkan dengan kota-kota seperti Bandung, Bekasi, dan Jakarta Utara, yang memiliki program pelayanan kesehatan yang lebih maju dan memuaskan, Kota Padang masih perlu meningkatkan kualitas layanan dan sosialisasi program JKN kepada warganya. Studi ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif komparatif, mengumpulkan data dari berbagai sumber untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang pelaksanaan JKN di Kota Padang serta memberikan saran untuk peningkatan di masa depan (Elvia Siskha Sari et al., 2023).

Penelitian-penelitian diatas ini membahas mengenai dampak kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap akses dan kualitas pelayanan kesehatan, dapat disimpulkan bahwa kemampuan pelayanan kesehatan memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap mutu layanan, baik bagi peserta JKN maupun pasien umum. Namun, tantangan seperti kurangnya pemahaman masyarakat, kurangnya sumber daya manusia yang memadai, dan masalah administratif masih menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan. Perlu dilakukan upaya yang lebih besar dalam meningkatkan koordinasi, komunikasi dan edukasi tentang program JKN agar dapat memastikan pelayanan kesehatan yang merata dan berkualitas di seluruh Indonesia. Meskipun implementasi kebijakan JKN telah menunjukkan kemajuan yang baik di beberapa daerah dengan mencapai target kepesertaan yang tinggi, masih terdapat sejumlah kendala yang perlu diatasi. Kendala tersebut meliputi kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang mekanisme pengobatan dengan JKN, kesulitan dalam pendataan peserta, serta minimnya kesadaran masyarakat tentang regulasi Program JKN. Selain itu, tantangan lainnya termasuk kurangnya jumlah sumber daya manusia yang memadai, kurangnya komunikasi antara pihak terkait, dan perbedaan prioritas pelayanan terhadap peserta BPJS. Terdapat juga perbedaan dalam implementasi JKN antara daerah, di mana beberapa daerah memiliki program pelayanan kesehatan yang lebih maju dan memuaskan daripada daerah lain. Untuk meningkatkan efektivitas dan dampak positif kebijakan JKN, diperlukan upaya yang lebih terkoordinasi antara pemerintah, tenaga kesehatan, dan masyarakat. Hal ini mencakup peningkatan fasilitas kesehatan, perbaikan administrasi, sosialisasi yang lebih efektif kepada masyarakat, serta koordinasi antar lembaga. Dengan demikian, langkah-langkah ini diharapkan dapat memperluas akses dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas untuk semua penduduk Indonesia.

KESIMPULAN

Dalam meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia, hal ini menyoroti dampak kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) serta tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Meskipun JKN telah memberikan kemajuan signifikan dalam mencapai target kepesertaan, beberapa hambatan masih menghambat efektivitasnya. Kendala tersebut termasuk kurangnya pemahaman masyarakat tentang program ini, kesulitan administratif dan kekurangan sumber daya manusia di sektor kesehatan. Diperlukan langkah-langkah lebih lanjut, seperti peningkatan sosialisasi, perbaikan administrasi, serta koordinasi yang lebih baik antara pemerintah, tenaga kesehatan, dan masyarakat. Dengan demikian, upaya bersama ini diharapkan dapat meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan demi kepentingan seluruh masyarakat Indonesia.

SARAN

Untuk memperkuat upaya meningkatkan pelayanan kesehatan di Indonesia, penelitian ini

memberikan beberapa rekomendasi berdasarkan analisis dampak kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan tantangan yang dihadapinya. Pertama, diperlukan peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan prosedur JKN untuk mengatasi kurangnya pemahaman yang masih ada. Kedua, perbaikan sistem administrasi harus dilakukan untuk mengurangi kesulitan administratif yang sering dialami oleh peserta JKN. Ketiga, perlu adanya peningkatan koordinasi antara pemerintah, tenaga kesehatan, dan masyarakat untuk memastikan penyediaan sumber daya manusia yang memadai dan terlatih di sektor kesehatan. Dengan melaksanakan langkah-langkah ini, diharapkan JKN dapat lebih efektif dalam meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan, sehingga manfaatnya dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat Indonesia.

KETERBATASAN

Penelitian *literature review* ini mengenai analisis dampak kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap akses dan kualitas pelayanan kesehatan memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penggunaan data sekunder dari berbagai studi dan laporan sebelumnya dapat menyebabkan bias karena data yang tersedia mungkin tidak mencakup seluruh populasi atau area yang relevan, atau tidak selalu up-to-date, sehingga mempengaruhi validitas temuan. Kedua, variasi dalam metodologi studi yang dikaji, termasuk perbedaan dalam desain penelitian, metode pengumpulan data, dan analisis, dapat menghasilkan temuan yang tidak konsisten, mempengaruhi kesimpulan yang diambil mengenai dampak JKN. Ketiga, ketidaksesuaian dalam definisi dan pengukuran variabel-variabel yang digunakan dalam studi-studi yang dianalisis dapat menimbulkan kesulitan dalam melakukan sintesis dan generalisasi temuan. Keempat, bias publikasi mungkin terjadi jika studi yang dipublikasikan cenderung melaporkan hasil yang signifikan atau positif terkait dengan JKN, sementara studi dengan hasil yang tidak signifikan atau negatif kurang terpublikasikan, memberikan gambaran yang tidak seimbang tentang dampak JKN. Kelima, dampak JKN mungkin berbeda di berbagai daerah dengan konteks sosial dan ekonomi yang berbeda, sehingga kesimpulan yang diambil mungkin tidak sepenuhnya berlaku untuk semua konteks. Terakhir, keterbatasan waktu penelitian yang dibatasi oleh periode waktu tertentu yang ditinjau, di mana perubahan kebijakan, inovasi teknologi, dan pergeseran dalam praktik kesehatan sejak periode tersebut dapat mempengaruhi relevansi temuan terhadap kondisi saat ini. Keterbatasan ini sebagian besar berasal dari keterbatasan inheren dalam data sekunder, variasi metodologi, dan bias publikasi, bukan karena kesalahan langsung dari penulis. Penulis telah berusaha untuk mengatasi keterbatasan ini melalui penilaian kritis dan interpretasi yang cermat terhadap literatur yang ada, namun tetap diakui bahwa keterbatasan tersebut dapat mempengaruhi hasil dan kesimpulan yang diambil.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan. (2023). Peluncuran Data Sampel BPJS Kesehatan Tahun 2023. *Portal Data JKN*. Di akses tanggal 05 Juni 2024. <https://data.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs-portal/>
- Elvia Siskha Sari, Aldri Frinaldi, & Lince Magriasti. (2023). Analisis Komparatif Program Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Di Kota Padang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 7(3), 2385–2391. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.5401/http>
- Firori, F. A., & Wisana, I. D. G. K. (2023). the Effect of Participation in Jkn on Unmet Needs for Healthcare Services. *Indonesian Journal of Health Administration*, 11(2), 186–195. <https://doi.org/10.20473/jaki.v11i2.2023.186-195>
- Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22–31. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i1.3>
- Listiani, R., Pebriyanti, A., Fawwaz, M., & Istanti, N. D. (2022). ANALISIS IMPLEMENTASI

- KEBIJAKAN PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL : a Systematic Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(4), 645–652.
- Mentari, W. D., Gunawan, I., Ropii, A., & Mentari, M. P. (2023). Hubungan persepsi dengan kepuasan pasien JKN terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. *Journal of Public Health Innovation*, 4(01), 243–248. <https://doi.org/10.34305/jphi.v4i01.978>
- Muliarini, P., & Wiryani, F. (2021). Person-Centered Maternity Care sebagai Pelayanan yang Bermutu dalam Perspektif Hukum Kesehatan. *Pandecta*, 16(1), 68–79.
- Nugroho, A. P., Ardani, I., & Effendi, D. E. (2023). Dampak Kebijakan Akreditasi Puskesmas dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan The Effect of Primary Health Centre Accreditation Policy for Improving Healthcare Quality Pendahuluan Angka kematian ibu (AKI) yang masih tinggi dan penanganan te. 14(1), 59–82.
- Pamungkas, A. L. H., Silvia, S., Afifah, A., & Arlita, T. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Rawat Inap Peserta JKN Terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Islam Harapan Anda. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(2), 1–10. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i2.99>
- Salsabila, T., Ramadini, S., Amanda Sari, D., & Pramita Gurning, F. (2023). Analisis Akses Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin Dalam Perspektif Pembiayaan Kesehatan Era Jkn Di Indonesia. *JK: Jurnal Kesehatan*, 1(6), 902–912.
- Setiawan, D., Fauziah, F., Edriani, M., & Gurning, F. P. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional . *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12869–12873.
- Sinaga, E. S., Ika Rahma Ginting, Kusumaratna, R. K., & Marthias, T. (2021). Evaluasi Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Provinsi DKI Jakarta, Indonesia. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI*, 10(03), 1–9.
- Triayu Nur Afifah, Khoirunnisa Ghefira Yusrani, Rossa Shafira Nur Shabrina, & Novita Dwi Istanti. (2022). Studi Literatur: Analisis Implementasi Kebijakan Program Bpjs Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia*, 2(3), 113–121. <https://doi.org/10.55606/jikki.v2i3.792>