



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

Analisis Pemanfaatan Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kesehatan Di Indonesia: A Literature Review

Analysis of the Utilization of National Health Insurance (JKN) Health Services in Indonesia: A Literature Review

Husnida Putriyana Hutabarat¹, Dwiyana Mawarni², Fitriani Pramita Gurning³

^{1,2,3}Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Corresponding Author: E-mail: husnidaputriyanahutabarat3@gmail.com

Artikel Review

Article History:

Received: 2 May, 2025

Revised: 3 Jun, 2025

Accepted: 30 Jul, 2025

Kata Kunci:

BPJS Kesehatan, JKN, Pelayanan

Keywords:

BPJS Health, JKN, Services

DOI: [10.56338/jks.v8i7.7799](https://doi.org/10.56338/jks.v8i7.7799)

ABSTRAK

Jaminan Kesehatan Nasional merupakan jaminan perlindungan kesehatan yang mendanai fasilitas kesehatan masa depan untuk mampu mengubah sistem kesehatan di Indonesia, sehingga peserta memperoleh manfaat pelayanan kesehatan dan perlindungan atas kebutuhan dasar kesehatan. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan tersebut adalah BPJS Kesehatan. Apabila pelayanan kesehatan yang diberikan baik maka akan semakin banyak peserta BPJS Kesehatan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut, namun dapat terjadi sebaliknya jika pelayanan dirasakan kurang memadai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan di Indonesia. Sebuah pencarian artikel dengan melalui Google Scholar, Pubmed, Garuda, Sinta. Dengan pencarian artikel dengan kata kunci "BPJS Kesehatan, Pelayanan dan terdapat 35 Jurnal yang telah ditemukan kemudian di eksplorasi dan selanjutnya dikompilasi berdasarkan relevansi dengan topik yang akan ditulis. Dari hasil pencarian tersebut ditemukan 10 artikel paling sesuai. Pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan dapat diasumsikan cukup memadai. Namun diperlukan beberapa peningkatan pelayanan agar tercapai peningkatan kepuasan masyarakat serta peningkatan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

ABSTRACT

The National Health Insurance (JKN) is a health protection guarantee that funds healthcare facilities for the future, aiming to transform the health system in Indonesia so that participants receive the benefits of healthcare services and protection for their basic health needs. The State-Owned Enterprise (BUMN) specifically assigned by the government to administer this health maintenance insurance is BPJS Kesehatan. If the healthcare services provided are of good quality, more BPJS Kesehatan participants will utilize these services. Conversely, if the services are perceived as inadequate, utilization may decrease. This study aims to analyze the utilization of BPJS Kesehatan services in Indonesia. A literature search was conducted through Google Scholar, PubMed, Garuda, and Sinta using the keywords "BPJS Kesehatan" and "services." A total of 35 journals were initially found, which were then explored and compiled based on their relevance to the topic. From this search, 10 most relevant articles were selected. The utilization of BPJS Kesehatan services can be considered fairly adequate. However, several service improvements are necessary to achieve increased public satisfaction and enhanced utilization of healthcare services.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (Panjaitan 2020).

Menurut Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2024 mengatur pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. PP ini memberikan rincian dan penjelasan lebih lanjut terkait berbagai aspek kesehatan, seperti penyelenggaraan upaya kesehatan, pengelolaan tenaga

kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan, kefarmasian, alat kesehatan, perbekalan kesehatan, dan sistem informasi kesehatan (Pemerintah Pusat 2024). U No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) mengatur pembentukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan mengelola Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), sedangkan BPJS Ketenagakerjaan mengelola Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kematian (JKm) (BPK RI 2011).

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program pemerintah yang memberikan kepastian jaminan perlindungan finansial kepada penduduk Indonesia dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya. JKN hadir dalam bentuk mekanisme asuransi sosial dengan memberikan cakupan manfaat kesehatan yang komprehensif baik itu promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative.

Perancangan skema penjaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat tersebut juga tidak lepas dari agenda Pemerintah Indonesia. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program Kasrimea Pemerintah yang bertujuan memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi seluruh rakyat Indonesia untuk dapat hidup sehat, produktif dan sejahtera (Jaminan Kesehatan Nasional, 2016). Terkait hal tersebut, Pemerintah Indonesia telah membentuk sebuah badan hukum publik untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan yang selanjutnya disebut dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang tertuang dalam (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011, 2011). Jaminan kesehatan dipahami sebagai sebuah jaminan yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar seluruh rakyat Indonesia memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Undang-Undang Republik Indonesia No 40 Tahun 2004, 2004).

BPJS Kesehatan memiliki beberapa tugas dan fungsi, di antaranya: (1) Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta, (2) Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja; (3) Menerima bantuan iuran dari Pemerintah; (4) Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta; (5) Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial; (6) Membayar manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial; (7) Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat (BPJS, 2021) dalam penelitian (Pramana and Chairunnisa 2023).

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Menyadari bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap warga negara maka pemerintah berupaya dari waktu ke waktu untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Harahap et al. 2024). Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perilaku individu dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan antara lain tingkat pendidikan, pekerjaan, keterjangkauan fasilitas pelayanan, perilaku petugas kesehatan serta persepsi masyarakat. Pemanfaatan pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh kebutuhan masing-masing individu, dan kebutuhan tersebut bisa berupa kerentanan terhadap suatu penyakit dan juga harapan masyarakat tentang manfaat yang dapat diterima dari pelayanan Kesehatan (Notoadmodjo 2021).

Program jaminan kesehatan dijalankan secara nasional dengan prinsip asuransi sosial, prinsip ekuitas dan sistemnya berupa sistem gotong royong dimana peserta mampu dan sehat akan membantu peserta yang miskin dan sakit (Kemenkes, 2014). Namun dikalangan masyarakat muncul persepsi yang masih kurang baik dengan program JKN. Hal ini dapat disebabkan karena pengetahuan dan sosialisasi tentang program BPJS kesehatan masih rendah sehingga pelaksanaan program BPJS kesehatan belum dipahami dengan baik oleh seluruh masyarakat. Kenyataan lainnya bahwa kepesertaan BPJS kesehatan belum keseluruhan mencakup masyarakat terutama para pekerja informal

(buruh atau petani) ataupun masyarakat dipedesaan terpencil dikarenakan belum seluruhnya terdaftar atau memiliki kartu BPJS kesehatan.

Apabila pelayanan kesehatan yang diberikan baik maka akan semakin banyak peserta BPJS kesehatan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, namun dapat terjadi sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan kurang memadai. Permasalahan klasik yang sering timbul di layanan kesehatan (Puskesmas) adalah berupa ketersediaan tenaga kesegatan yang kurang serta kelengkapan obat yang belum memadai, ditambahkan pula dengan sikap dan perilaku petugas kesehatan terhadap pasien. Terkadang hubungan antara petugas kesehatan dengan pasien belum tercipta secara baik menimbulkan rendahnya tingkat kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Hal tersebut banyak mempengaruhi minat masyarakat khususnya peserta BPJS kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan di layanan kesehatan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan yaitu karakteristik predisposisi yang meliputi ciri demografi (jenis kelamin, umur), sosial (tingkat pendidikan, pekerjaan, suku/ras) dan kepercayaan terhadap kesehatan (sikap, persepsi), Karakteristik pendukung meliputi kemampuan keluarga (penghasilan, pengetahuan, jaminan kesehatan) dan kemampuan komunitas (tersedianya fasilitas dan tenaga kesehatan, waktu tunggu pelayanan, aksesibilitas) karakteristik kebutuhan meliputi penilaian individu terhadap penyakit dan evaluasi klinik. Faktor lain yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan yaitu faktor provider yang meliputi pelayanan tenaga kesehatan (dokter) dan kemudahan informasi (Basith and Prameswari 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan di Indonesia dan untuk mengetahui konsep pelayanan BPJS Kesehatan di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Sesuai dengan tujuan penulisan literature review ini, subyek yang dipilih adalah BPJS kesehatan di Indonesia. Penelitian dengan subyek yang diluar kriteria yang telah ditentukan akan dikeluarkan dari review yang dilakukan. Dalam penelitian ini menggunakan metode Literatur Review dengan pendekatan Narrative Literatur Review. Metode ini terdiri dari menentukan kata kunci "Pemanfaatan Pelayanan BPJS Kesehatan". Sumber Pustaka yang digunakan dalam penyusunan Literatur Review ini dari *Google Scholer, Pubmed, Garuda, Sinta*, artikel jurnal yang digunakan dalam Bahasa Indonesia dengan tahun terbit 2018 – 2024.

HASIL

Berdasarkan studi literatur yang telah dicari terdapat sebelas Artikel yang relevan dengan tujuan penulis yang dapat menjadi acuan mengenai faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan pada peserta JKN. Berikut ringkasan dari review publikasi studi faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan pada peserta JKN.

Tabel 1. Hasil Review Artikel

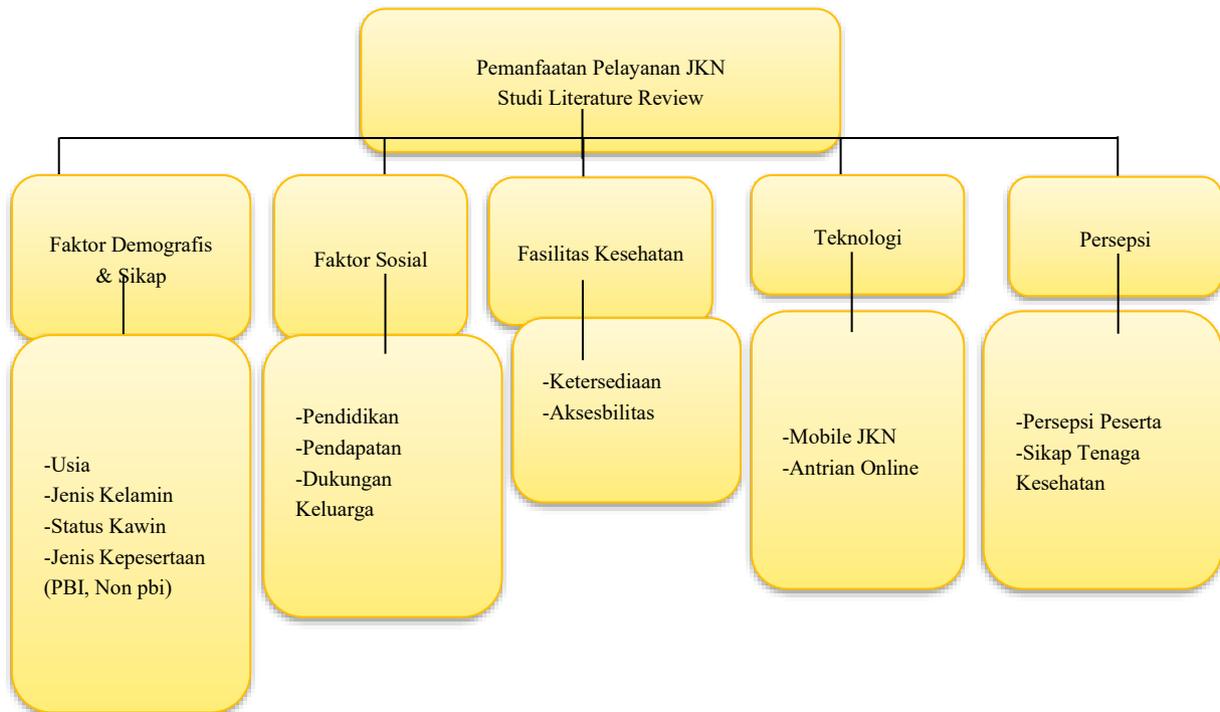
Nama, Tahun, Judul	Hasil
1. Reza Rahman & Budi Hidayat. (2022). ANALISIS PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) PENDERITA TUBERKULOSIS PARU DI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA (FKTP): ANALISIS DATA SAMPEL BPJS KESEHATAN TAHUN 2022.	Berdasarkan ringkasan analisis dan data yang disajikan, hasil pembahasan artikel menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan layanan FKTP oleh peserta JKN penderita tuberkulosis paru masih relative rendah, yaitu sekitar 33,79%. Rata-rata peserta melakukan kunjungan sebanyak 6,35 kali per tahun, dan hanya sekitar 25,95% dari total kunjungan yang berujuk lanjut. Faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan layanan

	<p>meliputi jenis kepesertaan (PBI vs Non-PBI), usia, status perkawinan, dan status pulang peserta. Peserta dengan kepesertaan PBI, usia tidak produktif (≥ 65 tahun), dan yang dirujuk lebih cenderung memanfaatkan FKTP. Sebaliknya, variable jenis kelamin dan hak kelas rawat tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap Tingkat pemanfaatan layanan (Rahman and Hidayat 2024).</p>
<p>2. Malikhatul Mustafidah & Fitri Indrawati. (2021). Pemanfaatan Layanan Kesehatan pada Peserta BPJS Kesehatan.</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian, Tingkat pemanfaatan layanan Kesehatan peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Kendal masih tergolong rendah. Faktor utama yang mempengaruhi adalah ketersediaan fasilitas kesehatan yang lengkap dan memadai. Analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara usia peserta dan tingkat pemanfaatan layanan, di mana usia menjadi salah satu faktor yang berpengaruh. Selain itu, ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai juga berperan penting dalam meningkatkan pemanfaatan layanan BPJS (Mustafidah and Indriwati 2021).</p>
<p>3. Muhayyina Wahidah, dkk. (2023). Efektivitas Implementasi Monitoring Intensif Pemanfaatan Antrean Online melalui Mobile JKN di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) Champion Kantor Cabang Bulukumba Tahun 2022.</p>	<p>Berdasarkan rangkuman dari berbagai sumber dan hasil evaluasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi, khususnya system antrean online melalui aplikasi Mobile JKN, memiliki dampak positif terhadap efisiensi dan kualitas layanan di fasilitas kesehatan.</p> <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan system antrean online yang didukung oleh monitoring intensif dan penunjukan FKRTL Champion secara signifikan meningkatkan pemanfaatan antrean online, dengan capaian tertinggi di beberapa fasilitas seperti Klinik Utama Al Fatih dan RSIA Yasira. Peningkatan ini tercermin dari jumlah kunjungan yang meningkat dari nol menjadi ratusan bahkan lebih dari 7.600 kunjungan pada akhir tahun 2022, serta peningkatan Quality Rate darisekitar 55-61% menjadi di atas 80% (Wahidah et al. 2023).</p>
<p>4. Putri Utami, dkk. (2023). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan.</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dari berbagai sumber, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi digital yang memberikan manfaat besar dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha</p>

	Medan. Aplikasi ini memudahkan peserta dalam mengakses layanan administratif dan kesehatan secara online, seperti antrean, pendaftaran, cek ketersediaan tempat tidur, konsultasi dokter, dan pembayaran, sehingga berkontribusi terhadap efisiensi layanan di klinik (Utami, Asnawi, and Firah 2024).
5. Risky Cahyani, dkk. (2021). FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN PADA PESERTA JKN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS BERUNTUNG RAYA TAHUN 2020.	Hasil penelitian didapat mayoritas karakteristik peserta JKN berumur 20- 29 tahun sebesar 20 (24,1%), berjenis kelamin perempuan sebesar 42 (50,6%), berpendidikan menengah sebesar 52 (62,7%) dan memiliki bekerja sebesar 42 (50,6%), pemanfaatan pelayanan kesehatan memanfaatkan sebesar 47 (56,6%), persepsi peserta JKN positif sebesar 61 (73,5%), aksesibilitas mudah sebesar 58 (69,9%), sikap tenaga kesehatan baik sebesar 57 (68,7%), Ada hubungan persepsi peserta JKN dengan (p (0,003), value ada hubungan aksesibilitas layanan peserta JKN dengan (p value (0,006) dan da hubungan sikap tenaga kesehatan dengan (0,013) (Cahyani, Anam, and Arsyad 2021).
6. Herlinawati, dkk. (2024). DETERMINAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN OLEH PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN (BPJS)	Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta BPJS di Puskesmas Ligung, Majalengka, memiliki tingkat paparan informasi yang cukup tinggi, dengan 69% responden terpapar informasi tentang BPJS, sebagian besar dari keluarga. Tingkat pengetahuan peserta tentang BPJS juga cukup baik, dengan 54% memiliki pengetahuan yang cukup. Dari segi ekonomi, 52% peserta tergolong berpendapatan rendah, dan 54% mendapatkan dukungan dari keluarga dalam mengakses layanan Kesehatan (Banowati and Nurhasan 2024).
7. Arini Fajriani, dkk. (2024). ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN PADA PESERTA BPJS PENERIMA BANTUAN IURAN (PBI)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa factor pendidikan, pengetahuan, sikap, dan informasi berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan layanan kesehatan peserta BPJS PBI di Kecamatan Siantar Martoba. Sebaliknya, pekerjaan, persepsi kondisi kesehatan, dan keterjangkauan tidak berpengaruh signifikan. Tingkat pemanfaatan layanan cukup tinggi, dengan 86% peserta merasa layanan sesuai harapan dan 86% mendapatkan layanan rehabilitatif yang sesuai (Fajriani 2024).
8. Ulfa Alfiana Putri, dkk. (2022). Efektivitas Pelayanan Preventif dan Rehabilitatif Pada BPJS Kesehatan Terhadap Masyarakat.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan preventif dan rehabilitatif BPJS Kesehatan di Kelurahan Kampung Bugis masih

	<p>kurang optimal. Promosi kesehatan dan sosialisasi program belum dilakukan secara masif, sehingga pemahaman masyarakat rendah. Performa petugas dan waktu pelayanan juga menjadi keluhan utama, meskipun pelayanan sudah sesuai SOP dan didukung fasilitas serta aplikasi Mobile JKN. Faktor penghambat meliputi prosedur layanan, sarana prasarana, dan sumber daya manusia, sementara factor pendukung meliputi kerjasama stakeholder dan akreditasi fasilitas .Secara keseluruhan, layanan masih kurang efektif karena promosi terbatas dan kendala operasional, sehingga perlu peningkatan sosialisasi, penyederhanaan prosedur, dan peningkatan fasilitas (Putri, Diana, and Bazarah 2022).</p>
<p>9. Bambang & Asmaripa. (2018). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERTHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN PADA PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS PAYAKABUNG, KABUPATEN OGAN ILIR</p>	<p>Pada penelitian ini terdapat empat variabel yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan Kesehatan bagi peserta BPJS diwilayah kerja Puskesmas Payakabung yaitu Usia dengan P-value 0,0001, Jenis Kelamin dengan P-value 0,016, Persepsi Mengenai JKN dengan P-value 0,039 dan Aksesibilitas Layanan dengan P-value 0,0001 (Irawan and Ainy 2018).</p>
<p>10. Yonatan & Asmaripa. (2023). Pemanfaatan Layanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kecamatan Jejawi</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara jenis kelamin dengan pemanfaatan layanan Kesehatan peserta JKN di Kecamatan Jejawi dengan nilai p-value 0,024, sedangkan variabel antara usia dengan pemanfaatan layanan Kesehatan peserta JKN di Kecamatan Jejawi tidak ada hubungan dengan nilai p-value 1,000 dan variabel status perkawinan dengan pemanfaatan layanan Kesehatan peserta JKN di Kecamatan Jejawi tidak ada hubungan dengan nilai p value 0,511 (Stiyawan and Ainy 2023).</p>

Berdasarkan tabel diatas dari berbagai penelitian, pemanfaatan layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia masih menunjukkan tingkat yang bervariasi dan dipengaruhi oleh faktor demografis seperti usia, jenis kelamin, status perkawinan, serta jenis kepesertaan (PBI atau Non-PBI). Faktor sosial ekonomi, termasuk pendidikan, pendapatan, dukungan keluarga, serta ketersediaan dan aksesibilitas fasilitas kesehatan juga berperan penting dalam meningkatkan pemanfaatan layanan. Selain itu, persepsi positif peserta dan sikap tenaga kesehatan turut mendukung penggunaan layanan. Inovasi teknologi seperti aplikasi Mobile JKN dan sistem antrean online terbukti efektif meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Namun, kendala seperti kurangnya sosialisasi, prosedur yang rumit, dan keterbatasan sumber daya manusia masih menghambat optimalisasi layanan, sehingga diperlukan peningkatan promosi, penyederhanaan prosedur, dan penguatan dukungan informasi untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan JKN secara menyeluruh.

Gambar 1. Pemanfaatan Pelayanan JKN

Berdasarkan gambar diatas hasil analisis nvivo literatur review, pemanfaatan pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia dipengaruhi oleh berbagai faktor utama, antara lain faktor demografis seperti usia, jenis kelamin, status perkawinan, dan jenis kepesertaan (PBI atau Non-PBI). Selain itu, faktor sosial ekonomi seperti pendidikan, pendapatan, dan dukungan keluarga juga berperan penting dalam menentukan tingkat pemanfaatan layanan. Ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai dan aksesibilitas menjadi faktor penentu lain yang memengaruhi pemanfaatan JKN. Peran teknologi digital, khususnya aplikasi Mobile JKN dan sistem antrian online, terbukti meningkatkan kemudahan akses dan efisiensi pelayanan kesehatan. Persepsi positif peserta dan sikap tenaga kesehatan turut memperkuat pemanfaatan layanan. Namun, masih terdapat kendala seperti kurangnya sosialisasi dan promosi program yang menyebabkan pemahaman masyarakat belum optimal. Secara keseluruhan, pemanfaatan JKN di Indonesia sudah relatif baik, tetapi perlu upaya peningkatan sosialisasi, penyederhanaan prosedur, dan penguatan dukungan informasi untuk mencapai pelayanan kesehatan yang lebih optimal dan merata.

PEMBAHASAN

Pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan dalam berbagai bentuk, seperti rawat jalan, rawat inap, kunjungan rumah oleh petugas kesehatan, maupun bentuk kegiatan lain yang didasarkan pada ketersediaan, kesinambungan, penerimaan masyarakat, kemudahan akses, keterjangkauan, dan mutu pelayanan. Menurut (Abas and Marwati 2019) Pemanfaatan pelayanan kesehatan sangat erat kaitannya dengan kapan seseorang memerlukan layanan tersebut dan seberapa efektif layanan yang diberikan. Faktor-faktor ini saling berinteraksi dan secara bersama-sama memengaruhi perilaku individu maupun kelompok dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Indonesia.

Predisposing Factors

Setiap individu memiliki kecenderungan yang berbeda untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dimana tergantung pada karakteristik masing-masing individu seperti sosial demografi dan kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan.

Usia

Usia merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pemanfaatan pelayanan Kesehatan, kelompok usia muda lebih rentan terhadap penyakit seperti diare, infeksi saluran pernafasan, dan lain sebagainya. Sedangkan untuk usia produktif lebih rentan terhadap kecelakaan lalu lintas, kecelakaan kerja serta penyakit akibat gaya hidup yang kurang sehat, dan untuk usia lebih tua atau lansia sangat rentan terhadap penyakit kronis seperti hipertensi, jantung koroner dan kanker (Mardiana, Chotimah, and Dwimawati 2022).

Hasil Penelitian (Rahman and Hidayat 2024) Terdapat hubungan yang signifikan antara usia dan pemanfaatan pelayanan kesehatan, di mana kelompok usia produktif dan tidak produktif cenderung lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan kelompok usia belum produktif. Faktor usia menjadi salah satu determinan penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan, khususnya pada kasus tuberkulosis paru di Indonesia.

Jenis Kelamin

Jenis kelamin dapat mempengaruhi dalam mengambil keputusan untuk melakukan pencarian pengobatan hal ini dikarenakan perempuan membutuhkan pelayanan Kesehatan khusus seperti pelayanan kesehatan kehamilan dan penyakit-penyakit spesifik yang mengharuskan perempuan untuk memanfaatkan pelayanan Kesehatan (Irawan and Ainy 2018).

Pada Penelitian (Irawan and Ainy 2018) menemukan terdapat hubungan antar jenis kelamin dengan pemanfaatan pelayanan Kesehatan bagi peserta BPJS di wilayah kerja Puskesmas Payakabung dengan nilai P-value 0,016, sejalan dengan penelitian (Stiyawan and Ainy 2023) didapatkan nilai P-value 0,024 artinya ada hubungan antara jenis kelamin dengan pemanfaatan layanan Kesehatan peserta JKN di Kecamatan Jejawi.

Tingkat Pendidikan

Pada Penelitian (Banowati and Nurhasan 2024) Terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS, dengan nilai p-value 0,000 ($<0,05$). Pengetahuan yang dimaksud meliputi pemahaman tentang manfaat BPJS, cara pendaftaran, pembayaran iuran, serta tata cara dan ketentuan pelayanan kesehatan. Pengetahuan yang lebih baik cenderung meningkatkan pemanfaatan layanan. Selain pengetahuan, keterpaparan informasi juga berperan penting. Semakin banyak informasi yang diterima dari berbagai sumber (media massa, elektronik, atau keluarga), semakin tinggi tingkat pengetahuan yang dimiliki masyarakat, yang pada akhirnya mendorong pemanfaatan layanan. Penelitian lain yang dikutip juga mendukung temuan ini, di mana pengetahuan menjadi salah satu faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan layanan kesehatan, selain penghasilan dan keluhan penyakit.

Pekerjaan

Status pekerjaan memengaruhi tingkat pemanfaatan layanan kesehatan. Pekerja, terutama yang menerima upah, cenderung lebih banyak memanfaatkan layanan kesehatan dibandingkan dengan mereka yang tidak bekerja. Hal ini dapat disebabkan oleh adanya kewajiban kepesertaan JKN bagi pekerja, serta kebutuhan untuk menjaga kesehatan agar tetap produktif dalam bekerja. Dengan demikian, pekerjaan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi pemanfaatan layanan kesehatan di Masyarakat (Umboh, Kolibu, and Korompis 2023).

Kepercayaan

Elemen yang sangat penting dalam hubungan antar pribadi termasuk juga dalam hubungan antara dokter, perawat, bidan maupun tenaga kesehatan lainnya dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang baik dapat diukur melalui sejauh mana tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyedia layanan sekaligus petugas Kesehatan (Wikurendra 2018).

KESIMPULAN

Berdasarkan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN dari berbagai review artikel dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS kesehatan berhubungan dengan usia, persepsi tindakan petugas kesehatan, aksesibilitas, sikap, persepsi mengenai JKN, kepemilikan asuransi kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abas, Risaldi, and Didik Marwati. 2019. "Analisis Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Kelurahan Rum Di Wilayah Kerja Puskesmas Rum Balibunga Kota Tidore Kepulauan." *Jurnal Biosainstek* 2(01):23–32. doi: 10.52046/biosainstek.v2i01.313.
- Banowati, Lilis, and Hilma Dessy Nurhasan. 2024. "PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan / Rumah." 13(1):59–73.
- Basith, Ziana Aubi, and Galuh Nita Prameswari. 2020. "34957-Article Text-93255-1-10-20200318 (Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas).Pdf." 4(1):52–63.
- Cahyani, Risky, H. Khairul Anam, and Muhammad Arsyad. 2021. "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta JKN Di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya Tahun 2020." [Http://Eprints.Uniska-Bjm.Ac.Id](http://Eprints.Uniska-Bjm.Ac.Id) 47:1–8.
- Fajriani, Arini. 2024. "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs Penerima Bantuan Iuran (Pbi)." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada* 13(1):86–94. doi: 10.33475/jikmh.v13i1.357.
- Harahap, Anggi, Nabilla Kusuma, Nabila Wulandari, and Fitriani Gurning. 2024. "ANALISIS PEMANFAATAN PELAYANAN BADAN PENYELENGGARAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI INDONESIA : LITERATURE REVIEW *Jurnal Kesehatan Dan Teknologi Medis (JKTM)*." 06(03):137–67.
- Irawan, Bambang, and Asmaripa Ainy. 2018. "Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir." *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat* 9(3):189–97. doi: 10.26553/jikm.v9i3.311.
- Mardiana, Nena, Indira Chotimah, and Eny Dwimawati. 2022. "Puskesmas Parung Selama Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021." *PROMOTOR Jurnal Mahasiswa Kesehatan* 5(1):59–74.
- Mustafidah, Malikhatul, and Fitri Indriwati. 2021. "Pemanfaatan Layanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan." *Higeia Journal Of Public Health Research And Development* 5(1):265–75.
- Notoadmodjo, S. 2021. *Promosi Kesehatan & Prilaku Kesehatan*.
- Panjaitan, Arip. 2020. "Analisis Pemanfaatan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Indonesia: A Literature Review." *Jurnal Perspektif Administrasi Dan Bisnis* 1(1):44–50. doi: 10.38062/jpab.v1i1.5.
- Pemerintah Pusat. 2024. "Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan." (226975):656.
- Pramana, and Chairunnisa. 2023. "Perspektif Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan Mengenai Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS)." *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional* 3(1):30–41. doi: 10.53756/jjkn.v3i1.98.
- Putri, Ulfa Alfiana, Diana Diana, and Jamil Bazarah. 2022. "Efektivitas Pelayanan Preventif Dan

- Rehabilitatif Pada BPJS Kesehatan Terhadap Masyarakat.” *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi* 10(2):384. doi: 10.30872/psikoborneo.v10i2.8112.
- Rahman, R., and B. Hidayat. 2024. “... Nasional (Jkn) Penderita Tuberkulosis Paru Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Fktp): Analisis Data Sampel Bpjs Kesehatan ...” *Jurnal Cahaya Mandalika* ISSN ... 2313–23.
- RI, BPK. 2011. “UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 24 TAHUN 2011 TENTANG BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DENGAN.” 53(9):167–69.
- Stiyawan, Yonatan, and Asmaripa Ainy. 2023. “Pemanfaatan Layanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Kecamatan Jejaw.” *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo* 9(1):163. doi: 10.29241/jmk.v9i1.1427.
- Umboh, Angelina Gloria, Febi Kornela Kolibu, and Grace Esther Carolina Korompis. 2023. “Pekerjaan, Pendapatan, Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Non-PBI) Di Kecamatan Sario.” *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia* 12(3):160. doi: 10.22146/jkki.87209.
- Utami, Putri, Muhammad Asnawi, and Al Firah. 2024. “Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Klinik Pratama Bertha Kota Medan.” *Jurnal Bisnis Corporate* 8(2):30–37. doi: 10.46576/jbc.v8i2.4219.
- Wahidah, Muhayyina, Andi Rismaniswati Syaiful, Rini Oktaviani Najib, Ihwan Prasetya, Andi Syamsul Bakhri, Andi Rifka Yuliana Sari, Lily Alfy Sahraini, Muhammad Fiqri Adim, Muhammad Rezki, and I. Gede Bayu Edwin Jenuar. 2023. “Efektivitas Implementasi Monitoring Intensif Pemanfaatan Antrean Online Melalui Mobile JKN Di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) Champion Kantor Cabang Bulukumba Tahun 2022.” *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional* 3(1):116–29. doi: 10.53756/jjkn.v3i1.140.
- Wikurendra, Edza Aria. 2018. “KEPERCAYAAN PASIEN TERHADAP LAYANAN KESEHATAN SUATU STUDI TINJAUAN SISTEMATIS.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada* 7(2):65–70. doi: 10.33475/jikmh.v7i2.21.