



Analisis Faktor Utilitas Jaminan Kesehatan Nasional Pada Lansia Dikota Medan

Analysis Of Jkn Utility Factors In The Elderly In Medan City

Israyani^{1*}, Nur Hasanah², Fitriani Pramita Gurning³

¹²³Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia

*Corresponding Author: E-mail: israayani462@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 2 May, 2025

Revised: 3 Jun, 2025

Accepted: 30 Jul, 2025

Kata Kunci:

JKN, Lansia, Utilitas Layanan Kesehatan

ABSTRAK

Lansia merupakan kelompok yang rentan terhadap berbagai penyakit degeneratif dan kronis sesampai memiliki kebutuhan layanan kesehatan yang lebih tinggi. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) hadir sebagai bentuk perlindungan sosial dari pemerintah untuk memastikan akses kesehatan yang adil dan terjangkau, termasuk bagi kelompok lansia. Namun dalam implementasinya masih terdapat kendala dalam pemanfaatan layanan tersebut oleh lansia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat utilitas JKN pada lansia di Kota Medan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam terhadap sembilan orang lansia pengguna JKN. Data dianalisis untuk mengidentifikasi pola-pola yang memengaruhi pemanfaatan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun JKN sangat membantu dalam meringankan beban biaya pengobatan, pemanfaatannya oleh lansia masih terhambat oleh keterbatasan pengetahuan terhadap prosedur, rendahnya kualitas pelayanan dan juga ketergantungan pada dukungan keluarga. Didapatkan kesimpulan bahwa utilitas JKN pada lansia belum sepenuhnya optimal dan membutuhkan intervensi berupa edukasi, perbaikan layanan dan penguatan sistem pendampingan sosial untuk mendukung partisipasi lansia secara mandiri dalam layanan kesehatan.

Keywords:

JKN, Elderly, Healthcare Utilization

DOI: 10.56338/jks.v8i7.8243

ABSTRACT

The elderly are a vulnerable group prone to degenerative and chronic diseases, thus requiring higher access to healthcare services. The National Health Insurance (JKN) program was established by the Indonesian government to provide equitable and affordable healthcare for all, including the elderly. However, challenges remain in its utilization among the elderly population. This study aims to analyze the factors that influence the utilization of JKN services among the elderly in Medan City. A qualitative approach was employed using in-depth interviews with nine elderly JKN participants. Thematic analysis was used to identify patterns affecting service utilization. The findings reveal that although JKN significantly reduces medical costs, its utilization by the elderly is hindered by limited understanding of procedures, low quality of service, and reliance on family support. It is concluded that the utility of JKN among the elderly is not yet optimal and requires intervention through education, service improvement, and the strengthening of social support systems to enable independent access to healthcare services.

PENDAHULUAN

Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan salah satu kebijakan besar yang diluncurkan oleh Pemerintah Indonesia sejak tahun 2014 sebagai bentuk realisasi hak dasar kesehatan masyarakat yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS. Tujuan dari JKN adalah untuk menjamin akses layanan kesehatan yang adil, merata dan terjangkau bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk kelompok lanjut usia (lansia) yang secara fisiologis memiliki kebutuhan kesehatan lebih tinggi. Namun walaupun kepesertaan JKN terus meningkat dari tahun ke tahun, masih terdapat kesenjangan

dalam hal pemanfaatan (utilitas) layanan kesehatan terkhusus pada kelompok rentan seperti lansia (Ambarita & Nurwahyuni, 2023).

Lansia merupakan kelompok populasi yang memiliki risiko morbiditas dan kebutuhan layanan medis yang lebih besar sesampai partisipasi aktif dalam program JKN dan pemanfaatan fasilitas kesehatan. Di Kota Medan berdasarkan laporan jumlah pedan juga JKN dari kelompok lansia cukup besar namun tidak semuanya memanfaatkan layanan yang tersedia secara optimal. Permasalahan tersebut seringkali dikaitkan dengan berbagai faktor dari faktor individu seperti persepsi sakit, tingkat pendidikan dan pengetahuan tentang prosedur JKN sampai faktor struktural seperti ketersediaan sarana dan fasilitas kesehatan, kualitas pelayanan di puskesmas dan sistem rujukan yang berjenjang (Djamhari et al, 2020).

Menurut Mustafidah & Indrawati (2021) juga menunjukkan bahwa rendahnya tingkat pemanfaatan layanan JKN pada kelompok usia tua di beberapa wilayah Indonesia terkait erat dengan faktor ketersediaan fasilitas, usia dan juga pengetahuan masyarakat terhadap konsep promotif-preventif dalam layanan kesehatan. Tantangan implementasi JKN di kota medan semakin sulit karena tingginya beban pelayanan terhadap penyakit kronis lansia, terbatasnya distribusi layanan kesehatan yang merata dan juga kendala administratif dalam proses rujukan antar tingkat fasilitas kesehatan.

Salah satu aspek dalam analisis utilitas JKN adalah faktor-faktor yang memengaruhi keputusan lansia dalam memanfaatkan layanan kesehatan. Teori Andersen tentang perilaku pemanfaatan layanan kesehatan menjelaskan mengenai faktor predisposisi (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan), faktor pemungkin (akses, pendapatan, kepedan jugaan asuransi) dan faktor kebutuhan (status kesehatan aktual dan persepsi terhadap penyakit) dalam menjelaskan perilaku individu dalam mengakses pelayanan kesehatan. Analisis diperlukan untuk mengetahui keterkaitan faktor-faktor tersebut dengan pemanfaatan JKN oleh lansia terkhusus di kawasan perkotaan seperti Medan yang memiliki keragaman sosial-ekonomi dan infrastruktur kesehatan yang bervariasi (Putri, 2020).

Pertimbangan tingginya beban pembiayaan JKN dan juga adanya defisit yang terus membayangi keberlangsungan program ini membuat pemanfaatan layanan oleh kelompok lansia perlu dioptimalkan. Defisit ini bersumber dari ketidakseimbangan antara pendapatan iuran dan beban biaya pelayanan dan juga rendahnya efisiensi sistem rujukan dan minimnya promotif di fasilitas tingkat pertama. Maka pola dan determinan pemanfaatan JKN pada kelompok lansia dari sisi pelayanan kesehatan dibutuhkan untuk keberlanjutan sistem pembiayaan dan keadilan sosial dalam JKN (Firdausi et al, 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat pemanfaatan layanan kesehatan JKN pada lansia di Kota Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara faktor predisposisi, faktor pemungkin, dan faktor kebutuhan terhadap perilaku pemanfaatan layanan JKN. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi perumusan kebijakan dalam peningkatan akses dan efektivitas layanan JKN bagi lansia dan juga memberikan kontribusi dalam upaya penguatan sistem pelayanan kesehatan yang berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pengetahuan yang mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada kelompok lanjut usia (lansia) di Kota Medan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur kepada sembilan orang lansia berusia di atas 60 tahun yang merupakan pedan juga JKN. Wawancara dilakukan secara langsung menggunakan panduan pertanyaan terbuka yang meliputi spek aksesibilitas layanan, pengetahuan terhadap prosedur, manfaat yang dirasakan, kualitas pelayanan dan juga dukungan keluarga dalam proses pemanfaatan JKN.

Hasil wawancara menunjukkan adanya variasi pengalaman lansia termasuk kendala proses pendaftaran yang lambat, minimnya pengetahuan mengenai hak dan prosedur dan juga ketergantungan terhadap bantuan keluarga dalam mengakses layanan. Data yang diperoleh dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola-pola umum dan isu-isu krusial yang berpengaruh terhadap tingkat utilitas JKN pada kelompok lansia. Penelitian ini juga memperhatikan validitas data dengan menggunakan teknik triangulasi antar informan dan membandingkan hasil antar responden (Arini, 2022).

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian di dapatkan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh lansia di Kota Medan. Berdasarkan hasil wawancara terhadap sembilan orang lansia yang terdiri dari lima perempuan dan empat laki-laki berusia antara 60 sampai 75 tahun ditemukan bahwa meskipun sebagian besar responden menganggap akses terhadap layanan JKN cukup mudah namun mereka tetap mengalami kendala dalam proses administratif terkhusus dalam pendaftaran layanan kesehatan.

Mayoritas responden mengungkapkan bahwa manfaat utama dari JKN adalah pengurangan beban biaya pengobatan bahkan beberapa di antaranya menyatakan bahwa JKN memungkinkan mereka memperoleh pengobatan yang sebelumnya tidak mampu mereka akses secara mandiri. Hal ini memperkuat peran JKN sebagai penopang finansial bagi kelompok rentan seperti lansia. Namun kendala lain yang dominan muncul adalah proses pendaftaran yang lambat dan kurang efisien. Beberapa responden menyatakan bahwa meskipun secara teknis mereka “tau” cara menggunakan layanan tetapi dalam pelaksanaannya mereka tetap bergantung pada bantuan anggota keluarga, anak-anak mereka. Ketergantungan ini menunjukkan bahwa faktor usia dan literasi digital atau administratif menjadi penghalang dalam pemanfaatan optimal layanan JKN.

Kualitas pelayanan juga menjadi topik yang disorot dalam wawancara. Sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan yang mereka terima tergolong “kurang memuaskan”, meskipun ada beberapa yang menyebutkan pelayanan sudah baik. Kelemahan dalam pelayanan lebih banyak dirasakan pada saat interaksi di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas di mana responden merasa kurang diperhatikan atau mendapat perlakuan berbeda sebagai pedan juga JKN. Ini menunjukkan adanya ketimpangan persepsi pelayanan yang diterima pedan juga JKN dibandingkan pasien umum atau pasien yang membayar mandiri (Diana et al, 2023).

Dukungan keluarga tampak menjadi faktor terpenting dalam keberhasilan pemanfaatan layanan. Semua responden menyatakan bahwa keluarga berperan aktif dalam hal administratif, finansial maupun pendampingan emosional. Hal ini membuktikan bahwa sistem JKN masih sangat bergantung pada dukungan sosial dalam kelompok lansia. Tingkat pengetahuan terhadap hak dan kewajiban sebagai pedan juga JKN pun beragam. Beberapa responden mengetahui bahwa mereka memiliki kewajiban membayar iuran (atau dibayarkan pemerintah) namun tidak sepenuhnya memahami hak-hak mereka seperti prosedur klaim, jenis layanan yang ditanggung dan juga jalur rujukan yang benar.

Hasil penelitian lainnya adalah bahwa hampir semua responden memiliki riwayat penyakit, mulai dari penyakit degeneratif seperti asam urat dan diabetes sampai penyakit berat seperti kanker serviks dan tumor. Namun sebagian dari mereka menyatakan saat ini berada dalam kondisi sehat karena telah mendapat pengobatan secara berkala menggunakan JKN. Hal ini menunjukkan efektivitas fungsional JKN dalam menjaga keberlangsungan layanan pengobatan kronis bagi lansia (Rifah & Afridah, 2020).

Tabel 1. Rekapitulasi Tematik Hasil Wawancara Responden Lansia Pengguna JKN di Kota Medan

No	Aspek yang Ditanyakan	Hasil Penelitian
1	Akses JKN	Sebagian besar menyatakan mudah, namun kendala tetap muncul saat pendaftaran
2	Kendala yang Dihadapi	Umumnya proses administrasi lambat, kurang pengetahuan prosedur
3	Manfaat JKN	Mengurangi biaya pengobatan, membantu akses layanan medis
4	pengetahuan Hak dan Kewajiban	Umumnya tahu kewajiban (bayar iuran), tidak semua tahu hak.
5	pengetahuan Prosedur Pendaftaran	Mayoritas tidak paham detail, bergantung pada anak/keluarga
6	Kualitas Pelayanan	Sebagian menilai “kurang baik”, ada yang menyebut “cukup baik”
7	Kondisi Kesehatan dan Riwayat Penyakit	Banyak menderita penyakit degeneratif atau kronis
8	Dukungan Keluarga	Seluruh responden mendapat bantuan keluarga dalam berbagai aspek

Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa utilitas JKN pada lansia di Kota Medan cukup tinggi dalam hal kebutuhan dasar pengobatan namun masih dihambat oleh faktor non-medis seperti birokrasi, literasi sistem dan kualitas pelayanan. Keluarga menjadi aktor pendukung dalam menjembatani keterbatasan tersebut. Intervensi berbasis keluarga dan penguatan informasi mengenai prosedur JKN sangat disarankan agar layanan ini dapat diakses lebih mandiri oleh lansia tanpa menurunkan kualitas layanan yang mereka terima.

PEMBAHASAN

Faktor Predisposisi, Pemungkin dan Kebutuhan yang Mempengaruhi Utilitas JKN pada Lansia di Kota Medan

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara mendalam terhadap sembilan orang lansia di Kota Medan diketahui bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi tingkat pemanfaatan JKN. Sesuai dengan teori Andersen, faktor predisposisi, faktor pemungkin dan faktor kebutuhan yang berperan dalam memengaruhi perilaku penggunaan layanan kesehatan.

Menurut Putri (2021) mayoritas responden dari aspek predisposisi adalah lansia dengan usia di atas 60 tahun dan memiliki tingkat pendidikan dan juga literasi kesehatan yang rendah. Hal ini menjadi hambatan tersendiri dalam memahami sistem JKN termasuk prosedur klaim, sistem rujukan dan juga hak dan kewajiban sebagai pasien juga. Meski beberapa dari mereka menyatakan “mengetahui” cara menggunakan layanan namun pelaksanaannya tetap bergantung pada bantuan

keluarga. Keterbatasan pengetahuan dan faktor usia memperlihatkan bahwa keaktifan lansia dalam memanfaatkan JKN sangat dipengaruhi oleh kemampuan kognitif dan pengalaman hidup yang terbatas pada sistem digital dan birokratisasi layanan kesehatan modern.

Dari aspek pemungkin (enabling factors) yaitu ketersediaan fasilitas kesehatan, kemudahan akses layanan dan dukungan sosial sangat menentukan. Walaupun sebagian besar responden menilai JKN mudah diakses namun mereka mengeluhkan proses administrasi yang lambat terkhusus dalam proses pendaftaran dan klaim. Mereka juga mengungkapkan bahwa tidak semua petugas layanan memiliki sikap yang membantu atau informatif terhadap pedan juga lansia. Peran keluarga di mana hampir seluruh responden bergantung pada anak-anak atau kerabat dekat untuk membantu mereka dalam proses pendaftaran atau ketika akan berobat ke fasilitas kesehatan. Ketergantungan ini menunjukkan bahwa lansia bukanlah pengguna mandiri dalam sistem JKN tetapi lebih sebagai pihak penerima layanan yang membutuhkan perantara yang berarti efektivitas sistem sangat dipengaruhi oleh kesiapan dukungan lingkungan sosial terdekat (Rahman, 2025).

Faktor kebutuhan (need factors) muncul sangat kuat dalam hasil wawancara. Sebagian besar responden memiliki riwayat penyakit kronis atau degeneratif seperti :

1. Diabetes,
2. Asam urat,
3. Tumor payudara, sampai
4. Kanker serviks.

Adanya kebutuhan medis yang terus-menerus membuat mereka sangat bergantung pada layanan JKN untuk mendapatkan perawatan dan pengobatan. Keberadaan JKN sangat diapresiasi karena mampu menurunkan beban ekonomi keluarga. Namun tidak semua pedan juga memahami bahwa jenis penyakit tertentu harus melalui mekanisme rujukan atau klaim khusus, yang sekali lagi menunjukkan minimnya edukasi mengenai prosedur teknis dalam sistem JKN. Meskipun kebutuhan layanan tinggi tetapi keterbatasan pengetahuan prosedural menurunkan efektivitas pemanfaatan layanan (Puspitasari, 2017).

Tingkat Pemanfaatan Layanan JKN Ditinjau dari Ketersediaan Fasilitas, Sistem Rujukan dan Kepesertaan JKN

Tingkat pemanfaatan layanan JKN pada lansia di Kota Medan dapat dikategorikan sedang sampai tinggi dalam hal kunjungan layanan tetapi rendah dari segi pengetahuan prosedural. Data menunjukkan bahwa semua responden pernah menggunakan layanan JKN minimal satu kali untuk pengobatan. Menurut Fitriani et al (2021) namun kemudahan akses tersebut tidak selalu berbanding lurus dengan kualitas pengalaman mereka dalam mengakses layanan. Sebagian besar menyebutkan bahwa proses administrasi seperti pendaftaran berobat atau klaim JKN, berlangsung lama dan menyulitkan terkhusus bagi mereka yang tidak didampingi keluarga. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas tersedia secara fisik, kebermanfaatan fasilitas tersebut belum sepenuhnya inklusif terhadap kelompok usia lanjut.

Sistem rujukan berjenjang yang menjadi tulang punggung pengelolaan layanan dalam JKN juga menjadi tantangan. Beberapa responden menyatakan tidak tahu-menahu soal rujukan atau prosedur naik tingkat ke rumah sakit dari puskesmas. Sebagian lainnya menyebutkan bahwa mereka “langsung pergi saja” dan mengikuti arahan petugas tanpa memahami alur administratif yang seharusnya. Hal ini menunjukkan bahwa sistem rujukan yang ideal di atas kertas belum sepenuhnya dapat diimplementasikan secara efektif di lapangan pada pengguna lansia. Minimnya sosialisasi dan edukasi terhadap pedan juga JKN yang sudah lanjut usia memperburuk kesenjangan antara akses dan pemanfaatan layanan secara optimal (Ambarita & Nurwahyuni, 2023).

Dari sisi kepesertaan JKN di mana sebagian responden adalah peserta mandiri dan sebagian lainnya merupakan peserta penerima bantuan iuran (PBI) yang dibayarkan oleh pemerintah. Namun

perbedaan status ini juga membawa perbedaan perlakuan yang dirasakan oleh peserta. Beberapa responden merasa dilayani “beda” dibanding pasien umum dari segi kecepatan pelayanan atau keramahan petugas. Hal ini menandakan adanya diskriminasi tidak langsung (implicit bias) terhadap peserta JKN dan lansia. Jika tidak ada sistem monitoring terhadap pelayanan berbasis nilai kesetaraan maka tujuan universal health coverage (UHC) sulit dicapai untuk kelompok usia yang seharusnya menjadi prioritas (Djamhari et al, 2020).

Hambatan dalam Pemanfaatan JKN oleh Lansia di Kota Medan

Hambatan yang dihadapi oleh lansia dalam memanfaatkan JKN bersifat teknis-administratif dan struktural dan psikososial. Secara teknis, proses klaim, rujukan dan pengetahuan terhadap jenis layanan yang ditanggung menjadi hambatan. Hampir semua responden menyatakan tidak paham terhadap alur pendaftaran mandiri dan prosedur klaim jika tidak dibantu oleh keluarga. Bahkan sebagian besar tidak tahu bagaimana cara menggunakan aplikasi atau layanan daring yang disediakan oleh BPJS Kesehatan. Literasi digital yang rendah, minimnya pelatihan dan juga tidak adanya pendampingan khusus bagi kelompok lansia menjadi penghambat utama yang sangat krusial.

Hambatan struktural juga ditemukan dalam bentuk kualitas layanan di fasilitas kesehatan. Beberapa responden menyebutkan bahwa petugas medis atau administrasi bersikap kurang ramah, tidak membantu atau bahkan membuat proses pelayanan terasa mempersulit. Ada juga yang mengeluhkan perbedaan layanan antara pasien umum dan pedan juga JKN. Hal ini mengindikasikan adanya praktik eksklusif yang melemahkan tujuan dasar JKN sebagai sistem perlindungan sosial berbasis solidaritas. Pengalaman negatif semacam ini dalam jangka panjang dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap efektivitas JKN terkhusus di kalangan lansia yang sangat sensitif terhadap perlakuan interpersonal (Mustafidah & Indrawati, 2021).

Hambatan psikososial juga sangat kuat. Lansia sering merasa “takut merepotkan” atau “tidak enak hati” saat harus meminta bantuan kepada anak-anak atau staf medis untuk menjelaskan proses JKN. Keterbatasan pengetahuan dipadukan dengan perasaan ketergantungan menciptakan situasi pasif di mana lansia tidak lagi menjadi subjek aktif dalam layanan kesehatan. Hal ini berdampak pada rendahnya partisipasi mereka dalam kegiatan promotif atau preventif yang juga dijamin dalam skema JKN. Tanpa pendampingan psikososial dan pendekatan pelayanan yang berorientasi pada kelompok usia lanjut, sistem JKN akan terus menghadapi hambatan partisipasi dari kalangan lansia.

Menurut Putri (2020) hambatan-hambatan tersebut harus dilihat sebagai indikator lemahnya responsibilitas sistem terhadap kelompok pengguna yang paling rentan. Penggabungan antara edukasi, peningkatan kualitas layanan dan juga pendampingan keluarga dan komunitas sangat dibutuhkan agar JKN benar-benar menjangkau seluruh aspek kesejahteraan lansia dan menjamin ketersediaan layanan medis secara administratif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap sembilan orang lansia pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Medan dapat disimpulkan bahwa tingkat pemanfaatan layanan JKN cukup tinggi dari sisi kebutuhan medis namun masih rendah dalam hal kemandirian akses dan pengetahuan prosedural. Pemanfaatan JKN oleh lansia dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain faktor predisposisi seperti usia lanjut dan keterbatasan pengetahuan, faktor pemungkin seperti keberadaan fasilitas kesehatan dan dukungan keluarga dan juga faktor kebutuhan berupa kondisi kesehatan kronis yang membutuhkan pengobatan rutin.

Lansia umumnya menyatakan bahwa JKN sangat membantu dalam meringankan beban biaya pengobatan namun mereka tetap menghadapi berbagai hambatan dalam proses administrasi seperti pendaftaran dan klaim. pengetahuan terhadap hak dan kewajiban sebagai pedan juga JKN juga masih terbatas dan pelaksanaan prosedur layanan masih sangat bergantung pada bantuan keluarga. Kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan masih dirasa kurang memuaskan oleh sebagian responden yang

menimbulkan ketidakpuasan dan potensi diskriminasi terhadap pedan juga JKN. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun JKN telah berhasil menjangkau kelompok lansia secara kuantitatif namun secara kualitatif masih dibutuhkan perbaikan dalam sistem pelayanan dan pendampingan yang ramah lansia.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka disarankan agar BPJS Kesehatan bersama dengan Dinas Kesehatan Kota Medan dan fasilitas kesehatan mitra dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih inklusif terhadap lansia dengan cara menyediakan petugas khusus atau layanan konseling bagi kelompok usia lanjut. Sosialisasi dan edukasi mengenai hak, kewajiban dan juga prosedur JKN harus dilakukan secara rutin dengan metode yang mudah dipahami misalnya melalui pendekatan langsung di posyandu lansia, kelompok masyarakat atau melalui media cetak dan audio visual sederhana.

Pemerintah juga perlu memperkuat peran keluarga dan komunitas dalam mendampingi lansia sebagai pedan juga aktif dalam sistem JKN sebagai penerima manfaat. Upaya peningkatan literasi kesehatan digital juga dilakukan secara bertahap untuk mengurangi ketergantungan lansia terhadap orang lain dalam mengakses layanan. Pelayanan medis, edukasi partisipatif dan pendekatan sosial membuat JKN diharapkan dapat berjalan secara adil dan berkelanjutan bagi seluruh kelompok masyarakat khususnya para lansia yang menjadi prioritas dalam sistem jaminan kesehatan nasional.

UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, arahan dan bantuan dalam proses penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada para informan lansia di Kota Medan yang telah bersedia meluangkan waktu dan berbagi pengalaman dalam wawancara, kepada dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan berharga dan juga keluarga dan rekan-rekan yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi. Semoga segala bentuk dukungan yang diberikan menjadi amal kebaikan dan membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan pelayanan kesehatan di Indonesia dalam peningkatan kualitas layanan JKN bagi kelompok lansia.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarita, A. T., & Nurwahyuni, A. (2023). Analisis case mix index pelayanan rawat inap rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan tahun 2019–2020. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 8(2). <https://doi.org/10.7454/eki.v8i2.6883>
- Arini, F. D. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Mewujudkan Universal Health Coverage (UHC) Di Kecamatan Medan Baru (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan).
- Diana, S. S., Jati, S. P., & Fatmasari, E. Y. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tercapainya Spm Kesehatan Pada Pelayanan Penderita Hipertensi Di Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia: JKKI*, 12(01).
- Djamhari, E. A., Aidha, C. N., Ramdlaningrum, H., Kurniawan, D. W., Fanggidae, S. J., Herawati, D., Ningrum, D. R., Thaariq, R. M., Kartika, W., & Chrisnahutama, A. (2020). Defisit Jaminan Kesehatan Nasional (JKN): Mengapa dan bagaimana mengatasinya? *Perkumpulan PRAKARSA*. <https://theprakarsa.org>
- Firdausi, N. J., Handayani, D., & Laksono, A. D. (2022). Apakah Asuransi Kesehatan Berkaitan

- dengan Pemanfaatan Puskesmas? Studi Potong Lintang di Probolinggo-Jawa Timur Tahun 2018. *Jurnal Keperawatan Indonesia Timur (East Indonesian Nursing Journal)*, 2(2), 72-81.
- Fitriani, L., Nur, A. A., Rahayu, R., Jinan, R., Selviana, R. E., Rahman, F., & Laily, N. (2021). Keputusan Pemilihan Pelayanan Pengobatan Ditinjau dari Karakteristik Individu dan Aksesibilitas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 2(1), 67-75.
- Mustafidah, M., & Indrawati, F. (2021). Pemanfaatan layanan kesehatan pada peserta BPJS Kesehatan. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 5(2). <https://doi.org/10.15294/higeia.v5i2.43740>
- Puspitasari, Y. (2017). Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Kepesertaan Jaminan Kesehatan nasional Pada Pekerja Bukan Penerima Upah Di Desa Kasiyan Timur wilayah Kerja Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember Tahun 2016.
- Putri, B. A. (2020). Analisis penerapan rujukan berjenjang pasien peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Mandala Kota Medan (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Putri, N. (2021). Analisis Penyebab Defisit Anggaran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Rahman, R. (2025). Aksesibilitas, Ketersediaan Tenaga Kerja, dan Ketersediaan Fasilitas Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Wilayah Pesisir: Literature Review. *Jurnal Kendari Kesehatan Masyarakat*, 4(3), 136-152.
- Rifah, I. I., & Afridah, W. (2020). Psikologi Pasien JK dan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 1(2), 101-107.