**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI MASYARAKAT DENGAN PEMANFAATAN
 PELAYANAN KESEHATAN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL
 PUSKESMAS SEMPAJA**

Nadiah Dinillah^{1*}, Riries Choiru Pramulia Yudia², Evi Fitriany²

¹Program Studi Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Mulawarman.

²Laboratorium Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran, Universitas Mulawarman

*Email: nadiahdinillah@gmail.com

Dikirim : 15 Desember 2021
 Diterima : 22 Maret 2022
 Diterbitkan : 30 Maret 2022

ABSTRACT

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) is a program from the government to provide health insurance for all Indonesian people in order to have a healthy and prosperous life. Health care is an organization to maintain and improve health, prevent and cure disease, and restore the health of individuals, families, groups and communities. Utilization of health services is the result of the process of seeking services by individuals or certain groups. Utilization of health services can be influenced by perceptions. Perception consists of knowledge, needs, and social support. The purpose of this study was to determine the association between public perception with utilization of health services for JKN participants at the Sempaja Health Center. This research is an observational analytic study with a cross sectional approach. The results of this study are that there is a significant association between the perception of knowledge on the use of health services with a p-value of 0.000, there is a significant association between the perception of need for the use of health services with a p-value of 0.000, there is no association between the perception of social support on the use of health services with p -value 0.71.

Keywords: Perception, JKN, Utilization of health services.

PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program dari pemerintah untuk memberikan jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia agar dapat memiliki kehidupan yang sehat dan sejahtera. JKN memiliki tujuan agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sitem asuransi (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014). Pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah hasil dari proses pencarian pelayanan oleh individu maupun kelompok tertentu (Mubarak, 2009) dalam (Noviandra, 2016). Menurut Starfield dalam Silva (2011), terdapat empat dimensi yang merupakan indikator penilaian pemanfaatan pelayanan kesehatan. Dimensi tersebut yaitu: kontinuitas, komprehensif, aksesabilitas, dan produktifitas.

Beberapa faktor dapat mempengaruhi perilaku pemanfaatan pelayanan kesehatan seseorang antara lain: pendidikan, pekerjaan, keterjangkauan lokasi layanan, perilaku petugas

kesehatan serta persepsi masyarakat (Pakpahan dkk, 2021). Persepsi merupakan hasil kerja otak dalam memahami atau menilai suatu hal yang terjadi di sekitarnya. Persepsi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah pengetahuan. Pengetahuan dapat mempengaruhi seseorang dalam berperilaku (Maulana, 2009) dalam (Issanti, 2018).

Pemanfaatan pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh kebutuhan masing-masing individu. Kebutuhan tersebut dapat berupa kerentanan terhadap suatu penyakit dan juga harapan seseorang akan manfaat yang dapat diterima dari suatu pelayanan kesehatan (Pakpahan dkk, 2021). Abraham Maslow membagi kebutuhan manusia dibagi menjadi lima tingkat, yaitu kebutuhan fisik, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri (Kasiati & Rosmalawati, 2016).

Dukungan sosial dapat mempengaruhi seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Keterlibatan keluarga merupakan hal yang penting dalam meningkatkan upaya kunjungan ke pelayanan kesehatan. (Rice *et al*, 2010). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Syafaat (2019), mengatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dukungan sosial terhadap pemanfaatan prolans di Puskesmas.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sempaja Kota Samarinda. Berdasarkan keterangan Kepala Puskesmas Sempaja dalam penelitian Candra *et al*, (2020) menyatakan bahwa jumlah peserta JKN yang terdaftar di Puskesmas Sempaja sebanyak 13.000 jiwa. Puskesmas Sempaja belum memenuhi indikator *contact rate*. Dari seluruh uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pengetahuan, kebutuhan, dan dukungan sosial tentang JKN terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sempaja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sempaja Kota Samarinda. Populasi penelitian ini adalah semua peserta JKN yang terdaftar di Puskesmas Sempaja Kota Samarinda. Sampel penelitian ini adalah peserta JKN yang berkunjung ke Puskesmas Sempaja yang memenuhi kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Jumlah responden pada penelitian ini yaitu 100 responden yang diperoleh menggunakan metode *Accidental Sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Gambaran karakteristik responden penelitian

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17-25	40	40,0
26-35	33	33,0
36-45	14	14,0

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
46-55	11	11,0
56-65	2	2,0
Total	100	100,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	21	21,0
Perempuan	79	79,0
Total	100	100,0

Tabel 1. Menunjukkan bahwa mayoritas usia responden berada pada rentang usia 17-25 tahun yaitu sebanyak 40 responden (40%). Sedangkan untuk jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan yaitu sebanyak 79 responden (79%).

Tabel 2. Gambaran distribusi variabel penelitian

Pengetahuan	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang	21	21,0
Baik	79	79,0
Total	100	100,0
Kebutuhan		
Kurang	19	19,0
Baik	81	81,0
Total	100	100,0
Dukungan sosial		
Kurang	24	24,0
Baik	76	76,0
Total	100	100,0
Pemanfaatan pelayanan kesehatan		
Kurang	31	31,0
Baik	69	69,0
Total	100	100,0

Tabel 2. menunjukkan bahwa mayoritas pengetahuan responden yaitu pengetahuan baik yaitu sebanyak 79 responden (79%). Mayoritas kebutuhan terhadap JKN oleh responden adalah baik yaitu sebanyak 81 responden (81%). Mayoritas dukungan sosial responden yaitu dukungan sosial baik yaitu sebanyak 76 responden (76%). Mayoritas pemanfaatan pelayanan kesehatan responden adalah pemanfaatan pelayanan kesehatan baik yaitu sebanyak 69 responden (69%).

Tabel 3 Hubungan pengetahuan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan

Pengetahuan	Pemanfaatan pelayanan kesehatan			Chi Square p-value
	Kurang	Baik	Total	
Kurang	18	3	21	0,000
Baik	13	66	79	
Total	31	69	100	

Tabel 3. menunjukkan bahwa responden dengan pengetahuan kurang, mayoritas memiliki pemanfaatan pelayanan kesehatan yang kurang pula yaitu sebanyak 18 responden. Sementara itu,

responden dengan pengetahuan yang baik, mayoritas memiliki pemanfaatan pelayanan kesehatan yang baik pula yaitu sebanyak 66 responden. Berdasarkan hasil uji *chi square*, didapatkan bahwa nilai *p – value* yaitu 0,000 yang artinya, terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan.

. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Laurentina (2020), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan masyarakat terhadap pemanfaatan BPJS Kesehatan di Puskesmas. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari (2017), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan masyarakat terhadap partisipasi seseorang memanfaatkan JKN.

Pengetahuan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang. Pengetahuan dapat mempengaruhi seseorang dalam berperilaku (Maulana, 2009) dalam (Issanti, 2018). Menurut taksonomi bloom dalam Pribadi (2014), pengetahuan adalah kemampuan untuk mengenali definisi, fakta-fakta, gagasan, pola, urutan, metodologi dan prinsip dasar.

Pengetahuan merupakan suatu hal yang mempengaruhi perilaku seseorang. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga. Tanpa pengetahuan seseorang tidak mempunyai dasar untuk mengambil keputusan dan menentukan tindakan terhadap masalah yang dihadapi. Pengetahuan atau ranah kognitif merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang (pakpahan, 2021).

Tabel 4. Hubungan kebutuhan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan

		Pemanfaatan pelayanan kesehatan			<i>Chi Square p-value</i>
		Kurang	Baik	Total	
Kebutuhan	Kurang	13	6	19	0,000
	Baik	18	63	81	
Total		31	69	100	

Tabel 4. menunjukkan bahwa responden dengan kebutuhan akan JKN yang kurang, mayoritas memiliki pemanfaatan pelayanan kesehatan yang kurang pula yaitu sebanyak 13 responden. Sementara itu, responden dengan kebutuhan akan JKN yang baik, mayoritas memiliki pemanfaatan pelayanan kesehatan yang baik pula yaitu sebanyak 63 responden. Berdasarkan hasil uji *chi square*, didapatkan bahwa nilai *p – value* yaitu 0,000 yang artinya, terdapat hubungan yang signifikan antara kebutuhan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Pemanfaatan pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh kebutuhan masing-masing individu. Kebutuhan tersebut dapat berupa kerentanan terhadap suatu penyakit dan juga harapan seseorang akan manfaat yang dapat diterima dari suatu pelayanan kesehatan (Pakpahan dkk, 2021). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Syah (2017), mengatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kebutuhan terhadap keikutsertaan masyarakat menjadi peserta JKN.

Menurut Abraham Maslow kebutuhan manusia dibagi menjadi lima, yaitu kebutuhan fisik, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri. Menurut teori *Health Service Use* dari Andersen dalam penelitian Rumengan (2015) menyatakan bahwa salah satu perilaku masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan ditentukan oleh tingkat atau derajat penyakit yang dialami sehingga timbul adanya kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan (*perceived need*). Adanya tingkat atau derajat penyakit yang semakin dirasakan berat, maka individu tersebut akan semakin membutuhkan kesembuhan. Selain dari faktor derajat penyakit dan kebutuhan akan pengobatan, faktor ekonomi juga mempengaruhi persepsi seseorang akan kebutuhan memanfaatkan JKN.

Tabel 5.5 Hubungan dukungan sosial terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan

	Pemanfaatan pelayanan kesehatan			<i>Chi Square</i>	
		Kurang	Baik	Total	<i>p-value</i>
Dukungan sosial	Kurang	11	13	24	0,71
	Baik	20	56	76	
Total		31	69	100	

Tabel 5. menunjukkan bahwa responden dengan dukungan sosial yang kurang, mayoritas memiliki pemanfaatan pelayanan kesehatan yang baik yaitu sebanyak 13 responden. Sementara itu, responden dengan kebutuhan akan JKN yang baik, mayoritas memiliki pemanfaatan pelayanan kesehatan yang baik pula yaitu sebanyak 56 responden. Berdasarkan hasil uji *chi square*, didapatkan bahwa nilai *p – value* yaitu 0,71 yang artinya, tidak terdapat hubungan antara dukungan sosial terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan.

. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Syafaat (2019), yang mengatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dukungan sosial terhadap pemanfaatan prolanis di Puskesmas. Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari (2017), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dukungan sosial masyarakat terhadap partisipasi seseorang memanfaatkan JKN.

Dukungan sosial merupakan faktor penguat atas terjadinya suatu perilaku tertentu. Faktor penguat merupakan konsekuensi dari tindakan yang menentukan apakah pelaku menerima umpan balik positif. (Pakpahan, 2021). Dukungan sosial dapat mempengaruhi seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Keterlibatan keluarga merupakan hal yang penting dalam meningkatkan upaya kunjungan ke pelayanan kesehatan. (Rice *et al*, 2010).

Dukungan sosial di lingkungan sekitar akan memberikan informasi kepada seseorang seperti media sosial, televisi, media cetak, teman maupun saudara. Informasi yang didapatkan dari

lingkungan tersebut akan membentuk persepsi seseorang terhadap JKN (Endartiwi, 2018). Menurut Kusumaningrum dan Azinar (2018), masyarakat yang mendapat dukungan dari keluarga akan memiliki peluang 2 kali lebih besar untuk berpartisipasi menjadi peserta JKN dibandingkan dengan masyarakat yang tidak mendapatkan dukungan sosial dari keluarga terkait kepersertaan JKN. Adanya dukungan baik secara moril dan materiil dapat membuat seseorang peduli dan memperhatikan kondisi anggota keluarganya sehingga cenderung untuk mendukung dan memanfaatkan keikutsertaan dalam JKN.

Pada penelitian ini, dukungan sosial tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. beberapa hal dapat mempengaruhi ketergantungan seseorang akan dukungan sosial keluarga terhadap perilaku seseorang tersebut seperti usia dan peran atau posisi responden dalam anggota keluarga. Menurut Watson (2003) dalam penelitian Jafar (2011), kelompok lansia membutuhkan perhatian khusus dalam kesehatan, kemandirian, perawatan, dan penghargaan sehingga membutuhkan bantuan orang lain dalam perawatan. Hal tersebut menyebabkan kelompok lansia memiliki ketergantungan yang lebih besar akan adanya dukungan sosial keluarga. Menurut Peraturan Presiden nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Perpres Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tagihan iuran Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Peserta (BP) adalah bersifat kolektif. Maksud dari bersifat kolektif adalah untuk seluruh anggota keluarga sebagaimana terdaftar pada Kartu Keluarga dan atau yang sudah didaftarkan sebagai anggota keluarga. Sehingga, pembayaran dilakukan untuk seluruh anggota keluarga yang terdaftar dalam kartu keluarga tersebut. Responden kelompok usia remaja yang belum memiliki penghasilan secara mandiri, memiliki ketergantungan akan dukungan instrumental dalam hal pembayaran iuran agar dapat berpartisipasi menggunakan JKN. Pada penelitian ini, usia responden berada pada rentang 17 -65 tahun. Pada penelitian ini kelompok usia remaja (17-25 tahun) merupakan kelompok usia terbesar, sementara kelompok usia lansia (56-65 tahun) merupakan kelompok usia dengan persentase terkecil.

SIMPULAN

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pengetahuan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di Puskesmas Sempaja
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kebutuhan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di Puskesmas Sempaja.
3. Tidak terdapat hubungan persepsi dukungan sosial terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan peserta JKN di Puskesmas Sempaja.

DAFTAR PUSTAKA

1. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. 2020. Kabupaten / Kota Se-Provinsi Kalimantan Timur Siap Songsong Cakupan Kesehatan Semesta. Available from: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2018/648/KabupatenKota-Se-Provinsi-Kalimantan-Timur-Siap-Songsong-Cakupan-Kesehatan-Semesta>. Diakses pada 23 Maret 2021.
2. Candra, C., Hilda, H., Djasri, H. 2020. Evaluasi Kebijakan Mutu Layanan Kesehatan dalam Era JKN di Provinsi Kalimantan Timur. Pusat Kebijakan dan Manajemen Kesehatan Fakultas Kedokteran Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada. <https://kebijakankesehatanindonesia.net/datakesehatan/file/Laporan-evaluasi-kebijakan-JKN-2020.pdf>
3. Endartiwi, S.S. 2018. Persepsi Masyarakat terhadap Kemauan untuk Mendaftar Menjadi Peserta Mandiri JKN. *Jurnal Health of Studies* No. 2, Vol. 2. DOI: <https://doi.org/10.31101/jhes.381>
4. Issanti, D.D. 2018. Gambaran Penerimaan Sistem Virtual Account Colective oleh Peserta Mandiri BPJS Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Summersari Kabupaten Jember Tahun 2017. Universitas Jember. https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/85968/Dinda%20Destra%20Issanti%20-%20132110101149_.pdf?sequence=1
5. Jafar, N., Wiarsih, W., Permatasari, H. 2011. Pengalaman Lanjut Usia Mendapatkan Dukungan Keluarga. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, Volume 14, No. 3, November 2011; hal 157-164
6. Jayanti, F., Arista, N.K. 2018. Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura. *Jurnal Kompetensi*, Vol 12, No 2, Oktober 2018.
7. Kasiati, Rosmalawati, N.W.D. 2016. Kebutuhan Dasar Manusia 1. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Badan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
8. Kementerian Kesehatan RI. 2014. Panduan Praktis Pelayanan BPJS. Jakarta:Kementrian Kesehatan RI.
9. Kementerian Kesehatan RI. 2019. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.
10. Kusumaningrum, A. Azniar, M. 2018. Kepersertaan Masyarakat dalam Jaminan Kesehatan Nasional Secara Mandiri. *Journal of Public Health Research and development*.
11. Laurentina, Y, Asrinawaty, A , Dhewi, A. 2020. Hubungan Pengetahuan dan Persepsi Pasien dengan Pemanfaatan Layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah Tahun 2020. Universitas Islam Kalimantan Arsyad Al Banjari. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3776/1/ARTIKEL%20YORIKO%20FIX.pdf>
12. Maulana, H. 2009. Promosi Kesehatan. Jakarta: Kedokteran ECG (Hlm.194).
13. Mubarak, W. I., & Cahyatin, N. (2009). Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi. Jakarta: Salemba Medika (Hlm. 132).
14. Noviandra, V.A. 2016. Model Pelayanan Kesehatan (Studi Deskriptif Tentang Model Pelayanan Program Antenatal care di Puskesmas Peterongan Kabupaten Jombang). *Kebijakan dan Manajemen Publik* Volume 4, Nomor 3. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmpca9517c0abfull.pdf>
15. Pakpahan, M., Siregar, D., Susilawaty, A. 2021. Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Yayasan Kita Menulis ISBN: 978-623-6840-73-3 (Hlm. 44-47). <http://lib.stikes-mw.id/wp-content/uploads/2021/03/FullBook-Promosi-Kesehatan-dan-Perilaku-Kesehatan.pdf>
16. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang. Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
17. Puspitasari, Y. 2017. Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Kepersertaan Jaminan Kesehatan Nasional pada Pekerja Bukan Penerima Upah di Desa Kasiyan Timur Wilayah Kerja

- Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember. Skripsi Universitas Jember. *Available from:* <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/80978>
18. Pribadi B.A. 2014. Desain dan Pengembangan Program Pelatihan Berbasis Kompetensi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar (Hlm. 96-103).
 19. Silva, R.B.D. (2011). A Global Approach to Evaluation of Health Services Utilization: Concept and Measure
 20. Syah, M.A.T. 2017. Hubungan Persepsi Masyarakat Tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Keikutsertaan Menjadi Peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar. Skripsi Universitas Hasanuddin http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/YWM4NDBmYTkxZDAyNjJmMjBiNTE5NjdjMDkwMmExNjIwYTBIZDk3NA==.pdf
 21. Rice D, Kocurek B, Snead CA. Chronic disease management for diabetes : Baylor Health Care System's coordinated efforts and the opening of the Diabetes Health and Wellness Institute. 2010;75210(3):230-234
 22. Syafaat, A.W., Pulungan, R.M., Permatasari, P. 2019. Pemanfaatan Prolanis di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Wilayah Kota Depok. Jurnal Media Kesehatan Masyarakat Indonesia 18(4). <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/mkmi/article/download/24333/16421>