

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN JKN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS SUNGAI ULIN KOTA BANJARBARU TAHUN 2020

Arief Putera Wicaksono¹, Noorhidayah², Deni Suryanto³

¹Mahasiswa Prodi Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
^{2,3}Dosen Prodi Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
E-mail: ariefputera_w@yahoo.com

ABSTRAK

Program JKN bertujuan untuk meningkatkan pencapaian *universal health coverage* dan derajat kesehatan masyarakat. Berdasarkan data Puskesmas Sungai Ulin jumlah penduduk sebanyak 20.681 orang dengan jumlah peserta JKN sampai dengan bulan Februari 2020 sebanyak 6.863 orang atau (33%). Sehingga UHC di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020 masih belum tercapai. Penelitian bertujuan mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020. Metode penelitian *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah seluruh masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020 sebanyak 20.681 orang. Sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Uji statistik menggunakan uji *Chi square test*. Hasil penelitian sebagian besar responden tidak memanfaatkan layanan JKN sebanyak 56 orang (56,0%), pengetahuan cukup sebanyak 43 orang (43,0%), tidak berpengaruh terhadap akses ke pelayanan sebanyak 64 orang (64,0%), responden menjawab cukup, sikap petugas kesehatan sebanyak 92 orang (92,0%). Tidak ada hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan JKN ($p\text{-value} = 0,690$). Ada hubungan akses ke pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan JKN ($p\text{-value} = 0,000$). Tidak ada hubungan sikap petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan JKN ($p\text{-value} = 0,133$). Diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan pelayanan JKN dengan lebih baik sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan nasional.

Kata Kunci : Pemanfaatan JKN, Pengetahuan, Akses ke Pelayanan, Sikap

ABSTRACT

The JKN program aims to increase universal health coverage and public health status. Based on data from the Sungai Ulin Puskesmas the population is 20,681 people with the number of JKN participants as of February 2020 of 6,863 people or (33%). So that UHC in the Sungai Ulin Health Center Work Area in 2020 has still not been achieved. This study aims to determine the factors associated with the utilization of JKN services in the Sungai Ulin Health Center Work Area in 2020. The analytical survey research method is cross sectional approach. The population is the entire community in the Sungai Ulin Community Health Center in 2020 as many as 20,681 people. Samples of 100 respondents. Sampling using Purposive Sampling techniques. Statistical tests using the Chi square test. The results of the study, most of the respondents did not use JKN services as many as 56 people (56.0%), enough knowledge as many as 43 people (43.0%), did not affect access to services as many as 64 people (64.0%), Respondents answered enough, the attitude of health workers was 92 people (92.0%). There is no relationship between knowledge and utilization of JKN services ($p\text{-value} = 0,690$). There is a relationship between access to health services and utilization of JKN services ($p\text{-value} = 0,000$). There is no relationship between the attitudes of health workers and the use of JKN services ($p\text{-value} = 0,133$). It is hoped that the community can make better use of JKN services so that they can improve the national health status.

Keywords: Use of JKN, Knowledge, Access to Services, Attitude of Health Workers

PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang SJSN dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. JKN dibedakan menjadi dua yaitu Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan non PBI. PBI yakni peserta Jaminan Kesehatan bagi fakir miskin dan orang tidak mampu sebagaimana diamanatkan UU SJSN yang iurannya dibayar oleh pemerintah sebagai peserta program jaminan kesehatan. Peserta JKN PBI adalah orang yang mengalami cacat tetap dan orang yang tidak mampu. Peserta JKN non PBI terdiri dari: (1) pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, (2) pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya, (3) bukan pekerja dan anggota keluarganya (Fadjriadinur, 2013).

Program JKN bertujuan untuk meningkatkan pencapaian *universal health coverage* dan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini dapat tercapai apabila semua masyarakat mendaftarkan diri menjadi peserta BPJS, khususnya bagi masyarakat yang tidak masuk sebagai peserta PBI maupun peserta non PBI pekerja penerima upah. Akan tetapi, ada beberapa faktor yang dimungkinkan dapat mempengaruhi masyarakat untuk mendaftarkan diri sebagai peserta JKN yaitu pekerjaan, pendidikan, pengetahuan, sikap, penghasilan, jumlah anggota keluarga, persepsi, informasi dan dukungan keluarga (Kurniawan, 2017).

Berdasarkan studi pendahuluan dengan metode wawancara di wilayah kerja Puskesmas Sungai Ulin pada tanggal 6 April Tahun 2020 kepada 10 orang. Dari 10 orang didapatkan 6 orang mengatakan tidak memanfaatkan layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dikarenakan ketidaktahuan mereka tentang program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), sedangkan 4 lainnya mengaku memanfaatkan karena mengetahui tentang program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dari 10 orang didapatkan 3 orang mengatakan akses ke pelayanan kesehatan terkadang membuat mereka malas berkunjung ke pelayanan kesehatan, sedangkan 7 orang lainnya mengatakan tidak masalah dengan akses yang akan dilalui untuk menuju pelayanan kesehatan. Dari 10 orang didapatkan 3 orang mengatakan sikap dari petugas kesehatan mempengaruhi mereka untuk memanfaatkan layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), sedangkan 7 orang lainnya mengatakan tidak terlalu peduli dengan sikap petugas kesehatan dalam memanfaatkan layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan JKN Di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2020".

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru sampai dengan bulan Februari Tahun 2020 yang berjumlah 20.681 orang dengan sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan cara menggunakan teknik *Purposive sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini berupa kuesioner dan wawancara.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas (variabel independen) adalah pengetahuan, akses ke pelayanan dan sikap petugas kesehatan dan Variabel terikat (dependen) dalam penelitian ini adalah pemanfaatan pelayanan JKN. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat. Uji statistik yang dipakai adalah uji *Chi Square Test* dengan menggunakan derajat kepercayaan 95%. Jika $p \leq \alpha, 0,05$ maka H_0 ditolak, berarti ada hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Jika $p > \alpha, 0,05$ maka H_0 diterima, berarti tidak ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden Umur Responden

Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Umur di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020

Umur	N	Persentase %
17-25	18	18,0
26-45	64	64,0
46-60	18	18,0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur 26-45 tahun sebanyak 64 orang (64,0%) sedangkan responden berumur 17-25 tahun sebanyak 18 orang (18,0%).

Jenis Kelamin

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin
di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020

Jenis Kelamin	N	Persentase %
Laki-laki	44	44,0
Perempuan	56	56,0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 56 orang (56,0%) sedangkan laki-laki sebanyak 44 orang (44,0%).

Pendidikan Terakhir

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pendidikan Terakhir
di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020

Pendidikan Terakhir	N	Persentase %
Tidak Tamat SD	-	-
SD	-	-
SLTP	9	9,0
SLTA	72	72,0
Akдеми	19	19,0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SLTA sebanyak 72 orang (72,0%) sedangkan SLTP sebanyak 9 orang (9,0%).

Pekerjaan

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pekerjaan
di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020

Pekerjaan	N	Persentase %
Petani/Buruh	1	1,0
PNS/TNI/Polri	9	9,0
Pegawai Swasta	27	27,0
Wiraswasta	40	40,0
Tidak Bekerja	14	14,0
Lainnya	9	9,0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai Wiraswasta sebanyak 40 orang (40,0%) sedangkan pegawai swasta sebanyak 27 orang (27,0%).

2. Analisis Univariat

a. Pemanfaatan Pelayanan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020

Tabel 4.10
Distribusi Frekuensi Pemanfaatan Pelayanan JKN
di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020

Pemanfaatan Pelayanan	N	Persentase %
Ya	44	44,0
Tidak	56	56,0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak memanfaatkan pelayanan JKN sebanyak 56 orang (56,0%) sedangkan responden yang memanfaatkan pelayanan JKN sebanyak 44 orang (44,0%).

b. Tingkat Pengetahuan Masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020

Tabel 4.11

Distribusi Frekuensi tingkat pengetahuan masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020

Pengetahuan	N	Persentase %
Baik	42	42,0
Cukup	43	43,0
Kurang	15	15,0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengetahuan cukup sebanyak 43 orang (43,0%) sedangkan pengetahuan kurang sebanyak 15 orang (15,0%).

c. Akses ke Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020

Tabel 4.12

Distribusi Frekuensi akses ke pelayanan kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020

Akses ke Pelayanan Kesehatan	N	Persentase %
Mudah	36	36,0
Sulit	64	64,0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan bahwa sebagian besar responden sulit untuk mengakses pelayanan kesehatan sebanyak 64 orang (64,0%) sedangkan yang mudah sebanyak 36 orang (36,0%).

d. Sikap Petugas Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020

Tabel 4.13

Distribusi Frekuensi sikap petugas kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020

Sikap Petugas Kesehatan	N	Persentase %
Baik	8	8,0
Cukup	92	92,0
Kurang	-	-
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.13 menunjukkan sebagian besar responden mengatakan sikap petugas kesehatan cukup sebanyak 92 orang (92,0%) sedangkan baik diatas 8 orang (8,0%).

3. Analisis Bivariat

a. Hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020.

Tabel 4.14

Hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020

Pengetahuan	Pemanfaatan JKN				Total	<i>p-value</i>
	Ya		Tidak			
	n	%	n	%		
Baik	17	40,5	25	59,5	42	100
Cukup	19	44,2	24	55,8	43	100
Kurang	8	53,3	7	46,7	15	100
Total	44	44,0	56	56,0	100	100

Berdasarkan tabel 4.14 menunjukkan bahwa dari 43 responden yang memiliki pengetahuan cukup sebanyak 19 orang (44,2%) memanfaatkan JKN, sedangkan 24 orang (55,8%) tidak memanfaatkan JKN, dari 15 responden yang memiliki pengetahuan kurang sebanyak 8 orang (53,3%) memanfaatkan JKN sedangkan sebanyak 7 orang (46,7%) tidak

memanfaatkan JKN. Hasil uji statistik dengan uji *chi square* di dapatkan nilai *p-value* = 0,690 > α 0,05 maka H_a di tolak H_0 di terima artinya tidak ada hubungan pengetahuan dengan Pemanfaatan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020.

b. Hubungan akses ke pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020

Tabel 4.15

Hubungan akses ke pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020

Akses ke pelayanan kesehatan	Pemanfaatan JKN				Total		<i>p-value</i>
	Ya		Tidak		n	%	
	n	%	n	%			
Mudah	-	-	36	100,0	36	100	0,690
Sulit	44	68,8	20	31,3	64	100	
Total	44	44,0	56	56,0	100	100	

Berdasarkan tabel 4.15 menunjukkan bahwa dari 36 responden yang mudah mengakses pelayanan kesehatan sebanyak 36 orang (100,0%) tidak memanfaatkan JKN dan dari 64 responden yang sulit mengakses pelayanan kesehatan sebanyak 44 orang (68.8%) memanfaatkan JKN sedangkan 20 orang (31.1%) tidak memanfaatkan. Hasil uji statistik dengan uji *chi square* di dapatkan nilai *p-value* = 0,000 < α 0,05 maka H_a diterima H_0 di tolak artinya ada hubungan akses ke pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020.

c. Hubungan sikap petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020

Tabel 4.16

Hubungan sikap petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020

Sikap Petugas	Pemanfaatan JKN				Total		<i>p-value</i>
	Ya		Tidak		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	6	75,0	2	25,0	8	100	0,690
Cukup	38	41,3	54	58,7	92	100	
Kurang	-	-	-	-	-	100	
Total	44	44,0	56	56,0	100	100	

Berdasarkan tabel 4.16 menunjukkan bahwa dari 8 responden yang menjawab sikap baik sebanyak 6 orang (75,0%) memanfaatkan JKN, sedangkan 2 orang (25,0%) tidak memanfaatkan JKN, dari 92 responden yang menjawab sikap cukup sebanyak 38 orang (41,3%) memanfaatkan JKN sedangkan sebanyak 54 orang (58,7%) tidak memanfaatkan JKN. Hasil uji statistik dengan uji *chi square* di dapatkan nilai *p-value* = 0,133 > α 0,05 maka H_a di tolak H_0 di terima artinya tidak ada hubungan sikap petugas dengan Pemanfaatan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020.

PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

a. Pemanfaatan pelayanan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak memanfaatkan layanan JKN sebanyak 56 orang (56,0%) sedangkan responden yang memanfaatkan layanan JKN sebanyak 44 orang (44,0%).

Berdasarkan asumsi peneliti masyarakat yang tidak memanfaatkan layanan JKN karena akses menuju ke pelayanan kesehatan sulit di dapat, seperti transportasi umum yang tidak mengarah ke puskesmas tersebut. Menurut Yuliah (2001) ada beberapa faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk tidak memanfaatkan pelayanan JKN yaitu faktor pendidikan, persepsi sakit dan sikap petugas, penyandang dana, jarak, biaya transportasi dan ketersediaan transportasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kusumaningrum (2018) menunjukkan bahwa responden yang memanfaatkan JKN sebanyak 40 orang (40,0%) sedangkan yang tidak memanfaatkan JKN sebanyak 60 orang (60,0%). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Bambang Irawan (2018) sebesar 43,8% responden penelitian memanfaatkan layanan JKN di Puskesmas Payakabung, yang artinya sebagian besar responden dalam penelitian ini tidak memanfaatkan pelayanan JKN (56,2%)

b. Tingkat pengetahuan masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengetahuan cukup sebanyak 43 orang (43,0%) sedangkan pengetahuan kurang sebanyak 15 orang (15,0%).

Berdasarkan asumsi peneliti responden sebagian besar memiliki pengetahuan cukup karena sudah banyak informasi dan penyuluhan tentang manfaat layanan JKN yang didapat. Menurut Bloom, Pengetahuan adalah merupakan hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia, yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga. Pengetahuan merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang (overt behavior). Dari pengalaman penelitian tertulis bahwa perilaku yang didasari oleh pengetahuan akan lebih langgeng dari pada perilaku yang tidak didasari oleh pengetahuan (Notoadmojo, 2003). Faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan yaitu umur sebagian besar responden berumur 26-45 tahun sebanyak 64 orang (64,0%) sedangkan responden berumur 17-25 tahun sebanyak 18 orang (18,0%) semakin bertambah usia akan semakin berkembang pula daya tangkap dan pola pikirnya, hingga pengetahuan yang di peroleh semakin membaik. Begitu juga dengan pendidikan, pendidikan responden paling banyak yaitu sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SLTA sebanyak 72 orang (72,0%) sedangkan Akademi sebanyak 19 orang (19,0%) hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden mempunyai pendidikan yang sudah baik sehingga dapat menentukan pilihan dengan benar. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Madunde Kristian J (2013) menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memiliki pengetahuan cukup tentang JKN sebanyak 63 orang (63%) dan responden dengan pengetahuan yang kurang sebanyak 37 orang (37%). Penelitian ini juga sejalan dengan Shari Agustina Tanjung (2015) menunjukan bahwa dari 30 responden yang memiliki pengetahuan cukup tentang JKN sebanyak 20 orang (66,6%) sedangkan kurang sebanyak 10 orang (33,4%)

c. Akses ke Pelayanan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden sulit mengakses pelayanan kesehatan sebanyak 64 orang (64,0%) sedangkan responden yang mudah sebanyak 36 orang (36,0%).

Berdasarkan asumsi peneliti masyarakat sulit mengakses pelayanan kesehatan karena tidak adanya transportasi umum yang menuju ke pelayanan kesehatan tersebut. Menurut Pohan (2004) Akses pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, social, ekonomi, organisasi dan bahasa. Salah satunya yaitu keadaan geografis yang dapat diukur dengan jarak, lama perjalanan, ketersediaan transportasi dan atau hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian

Kusumaningrum (2018) menunjukkan bahwa masyarakat sulit mengakses pelayanan kesehatan sebanyak 66 orang (66%) dan mudah sebanyak 34 orang (34%). Penelitian ini juga sejalan dengan Asmaripa Ainy (2018) menunjukkan dari 112 responden sulit mengakses pelayanan kesehatan sebanyak 76 orang (67,8%) sedangkan yang mudah sebanyak 36 orang (32,2%)

d. Sikap petugas kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menjawab cukup sikap petugas kesehatan sebanyak 92 orang (92,0%) sedangkan yang menjawab baik sebanyak 8 orang (8,0%).

Berdasarkan asumsi peneliti sikap petugas kesehatan seperti pemberian informasi, kemampuan komunikasi dan pelayanan sudah cukup baik sehingga membuat masyarakat yakin untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Tindakan atau sikap petugas dalam melakukan pelayanan merupakan hal yang sangat mempengaruhi pasien dalam pemanfaatan layanan. Adanya perlakuan yang baik dan penuh perhatian menjadi suatu daya tarik tersendiri dalam pemberian pelayanan kepada pasien. Hal ini membutuhkan pengaruh psikologis dan motivasi bagi pasien untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang diberikan (Muzakir, 2006). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nara Adriana (2014) menunjukkan bahwa sikap petugas kesehatan cukup sebanyak 60 orang (60%) dan sikap petugas kesehatan kurang sebanyak 40 orang (40%). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Bambang Irawan (2018) menunjukkan responden menjawab cukup sikap petugas kesehatan sebanyak 69 orang (61,6%) sedangkan responden yang menjawab kurang sebanyak 43 orang (38,4%).

2. Analisis Bivariat

a. Hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 43 responden yang memiliki pengetahuan cukup sebanyak 19 orang (44,2%) memanfaatkan pelayanan JKN, sedangkan 24 orang (55,8%) tidak memanfaatkan pelayanan JKN, dari 15 responden yang memiliki pengetahuan kurang sebanyak 8 orang (53,3%) memanfaatkan pelayanan JKN sedangkan sebanyak 7 orang (46,7%) tidak memanfaatkan pelayanan JKN.

Dari 24 orang (55,8%) yang berpengetahuan cukup tapi tidak memanfaatkan layanan JKN karena kebanyakan masyarakat ingin langsung mendapat pengobatan di rumah sakit karena dianggap lebih baik, sedangkan apabila menggunakan JKN harus memulai pengobatan pada tingkatan dasar terlebih dahulu yaitu puskesmas.

Hasil uji statistik dengan uji chi square di dapatkan nilai $p\text{-value} = 0,690 < \alpha 0,05$ maka H_0 di terima artinya tidak ada hubungan pengetahuan dengan kepesertaan pemanfaatan pelayanan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020.

Berdasarkan asumsi peneliti pengetahuan yang cukup tidak menjamin masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan JKN, karena ada beberapa layanan kesehatan yang tidak ditanggung oleh JKN seperti layanan fisioterapi dan pengobatan kemandulan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Frans J Pelealu (2013) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan (JKN $p\text{-value} = 1,000$).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Umbo J. M. L. Umbo (2015) mengatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan JKN ($p\text{-value} = 0,432$).

b. Hubungan akses ke pelayanan kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 64 responden yang sulit mengakses layanan kesehatan sebanyak 44 orang (68,8%) memanfaatkan layanan kesehatan, sedangkan 20 orang (31,1%) tidak memanfaatkan layanan kesehatan, dan dari 36 responden yang mudah mengakses layanan kesehatan sebanyak 36 orang (100,0%) tidak memanfaatkan pelayanan JKN.

Dari 36 orang (100,0%) yang mudah mengakses layanan kesehatan tidak memanfaatkan layanan kesehatan, karena faktor internal dari keluarga atau pasien tersebut. Faktor internal itu seperti motivasi dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan, pengalaman pasien dan keluarga terhadap layanan kesehatan, serta kebutuhan terhadap layanan.

Sesuai dengan teori utilitas pelayanan kesehatan yang menjelaskan bahwa keinginan seseorang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan juga ditentukan oleh faktor pendukung yakni salah satunya adalah jarak atau aksesibilitas layanan kesehatan Dengan kondisi jalan yang buruk dan sulitnya akses ke pelayanan kesehatan membuat seseorang tidak mau memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut.

Hasil uji statistik dengan uji chi square di dapatkan nilai $p\text{-value} = 0,000 < \alpha 0,05$ maka H_0 di tolak artinya ada hubungan antara akses ke pelayanan dengan pemanfaatan layanan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Dyah Pradnyaparamita Duarsa (2014) menunjukkan bahwa ada hubungan antara akses ke pelayanan dengan pemanfaatan layanan JKN ($p\text{-value}=0,001$).

Hasil Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Rumengan Debra S.S.(2015) yang menunjukan bahwa ada hubungan antara akses ke pelayanan dengan pemanfaatan layanan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020. ($p\text{-value}=0,000$)

c. Hubungan sikap petugas kesehatan dengan pemanfaatan layanan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menjawab cukup sikap petugas kesehatan sebanyak 92 orang (92,0%) sedangkan yang menjawab baik sebanyak 8 orang (8,0%). 60 orang (69,8%) tidak menjadi peserta JKN-KIS.

Hasil uji statistik dengan uji chi square di dapatkan nilai $p\text{-value} = 0,133 < \alpha 0,05$ maka H_0 di terima artinya tidak ada hubungan sikap petugas kesehatan dengan pemanfaatan layanan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020.

Menurut Muzakir (2006) tindakan atau sikap petugas dalam melakukan pelayanan merupakan hal yang sangat mempengaruhi pasien dalam pemanfaatan layanan. Adanya perlakuan yang baik dan penuh perhatian menjadi suatu daya tarik tersendiri dalam pemberian pelayanan kepada pasien. Hal ini menumbuhkan pengaruh psikologis dan motivasi bagi pasien untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang diberikan (Muzakir, 2006).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Citra Wulandari (2016) menunjukkan tidak ada hubungan sikap petugas kesehatan dengan pemanfaatan layanan JKN dengan ($p\text{-value} = 0,288$).

Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Kandou G. D (2015) yang menunjukan tidak ada hubungan sikap petugas dengan pemanfaatan layanan JKN dengan ($p\text{-value}=0,498$)

PENUTUP

a. Kesimpulan

Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan dalam penelitian ini maka dapat peneliti simpulkan sebagai berikut :

1. Sebagian besar responden tidak memanfaatkan layanan JKN sebanyak 56 orang (56,0%) di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020.
2. Sebagian besar responden memiliki pengetahuan tentang JKN cukup sebanyak 43 orang (43,0%) di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020.
3. Sebagian besar responden sulit mengakses layanan JKN sebanyak 64 orang (64,0%) di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020.
4. Sebagian besar responden menjawab cukup sikap petugas kesehatan sebanyak 92 orang (92,0%) di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020.
5. Tidak ada hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020 dengan nilai $p\text{-value} = 0,690$.
6. Ada hubungan akses ke pelayanan dengan pemanfaatan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020 dengan nilai $p\text{-value} = 0,000$.
7. Tidak ada hubungan sikap petugas dengan pemanfaatan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020 dengan nilai $p\text{-value} = 0,133$.

b. Saran

Bagi Instansi

- a. Puskesmas diharapkan untuk memberdayakan kader JKN dengan lebih baik, agar dapat meningkatkan pengetahuan, pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang manfaat JKN, sehingga meningkatkan jumlah pemanfaatan JKN di wilayah Puskesmas Sungai Ulin.
- b. BPJS diharapkan lebih giat lagi melakukan sosialisasi secara terus menerus tentang layanan JKN sehingga masyarakat dapat memahami prosedur yang ada, sehingga pelaksanaan program pelayanan jaminan kesehatan nasional dapat berjalan dengan lebih baik.
- c. Dinas Sosial diharapkan untuk melakukan pendataan kembali kepada masyarakat yang tidak mampu agar jaminan kesehatan yang ditanggung oleh pemerintah dapat tepat sasaran.

Bagi Masyarakat

Hendaknya masyarakat mencari informasi langsung ke Puskesmas terkait program layanan JKN dan tidak perlu ragu-ragu dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas sebagai layanan kesehatan yang utama dalam mendapatkan pertolongan kesehatan.

Berikut beberapa manfaat pentingnya masyarakat mengikuti JKN:

- a. Dapat meringankan biaya yang dikeluarkan apabila suatu saat mengalami sakit.
- b. Premi yang dibayarkan tergolong murah dibandingkan asuransi kesehatan lainnya.
- c. Semua penyakit ditanggung oleh JKN, kecuali layanan kecantikan dan pengobatan kemandulan.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi dan diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat meneliti lebih jauh mengenai variabel lain seperti Jarak, Pekerjaan dan Penghasilan yang dapat mempengaruhi pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

REFERENSI

- Adi. 2014. *Pengolahan Data Statistik di Era Informasi*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Alamsyah, D. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- BPJS Kesehatan. 2011. *Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.
- _____, 2011. *Undang Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Jakarta : BPJS Kesehatan.
- _____, 2014. *Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- _____, 2020. *Kepesertaan JKN-KIS di Kota Banjarbaru Tahun 2020*. Banjarbaru : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS.
- Budiman. 2013. *Kapita Selektia Kuesioner: Pengetahuan dan Sikap Dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Carolina, Putri, Ady Fraditha, dan Ika Paskaria. 2016. *Hubungan Tingkat Pengetahuan dengan Sikap Keluarga Menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya*. *Dinamika Kesehatan*. Vol. 7. (di akses 23 Maret 2020).
- DPR RI. 2014. *Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta : DPR RI
- Ernawati. 2019. *Hubungan Kepesertaan JKN Mandiri Dengan Pendapatan, Pengetahuan, Persepsi, Akses, Dan Kepercayaan Masyarakat Suku Sakai Di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Tahun 2018*. *Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas*. Vol.8 No.1 (2019) <https://jurnal.ugm.ac.id/jkki/article/view/45017>(diakses 20 Maret 2020).
- Fadjriadinur. 2013. *Persiapan PT. Askes Sebagai BPJS Kesehatan 2014*. Jakarta: Jamsostek.

- Haniek, H. 2011. *Hubungan antara Pengetahuan dan Sikap dengan PHBS pada Ibu Rumah Tangga di Kecamatan Lubuk Sikaping Tahun 2011*. Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta
- Hasbi, H. 2012. *Analisis hubungan persepsi Pasien tentang mutu Pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan puskesmas poncol Kota Semarang*. (Online) <http://www.eprints.undip.ac.id/37026>. Diakses pada tanggal 12 April 2020.
- Irawan B, Ainy A. *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* 2018, 9(3): 189-197.
- Jenny. 2012. *Persepsi Pengertian, Definisi dan Faktor yang Mempengaruhi*. Jakarta: EGC. Kemenkes RI. 2013. *Bahan Paparan: Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- _____, 2013. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta : Kemenkes RI
- _____, 2013. *Buku Saku FAQ BPJS Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- _____, 2014. *Buku Pegangan Sosialisasi: Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- _____, 2014. *Panduan Praktis Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan BPJS Kesehatan*. Jakarta : Kemenkes RI.
- Kusumaningrum, Andita. 2018. *Kepesertaan Masyarakat Dalam Jaminan Kesehatan Nasional Secara Mandiri. Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat*. *Higeia Journal Of Public Health Research And Development*. Vol.2No.1(2018).<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/issue/view/1244>(diakses 19 April 2020)
- Napirah, Muh. Ryman, Abd. Rahman, dan Agustina Tony. 2016. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso*. *Jurnal Pengembangan Kota*. Vol. 4, No. 1: 29-39.
- Notoatmodjo. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Manusia*. Jakarta : EGC.
- _____, 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____, 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurlailah. *Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dan Jaringannya oleh Peserta JAMKESMAS (Studi Kasus : Kec. Baturaja Barat Kab. Oku*. Universitas Indonesia; 2009.
- Nursafa, Andi, Balqis, dan Sukri Palutturi. 2015. *Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Jumpandang Baru*. Makassar: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Pangantih, Annisya. 2019. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Mekarsari Tahun 2019*. Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, UPN 'Veteran' Jakarta. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/mkmi/article/view/24713/16441> (diakses 17 April 2020).
- Purwandi, Septiana Eka. 2015. *Analisis Sikap Pekerja Informal Non-PBI Yang Belum Terdaftar Program JKN 2014 di Kabupaten Brebes*. *Jurnal Universitas Negeri Semarang*. Vol. 4 No. 2. Desember 2014.
- Puskesmas Sungai Ulin, 2020. *Laporan Tahunan Data Peserta BPJS/ JKN-KIS Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2020*.
- Puspita MA. *Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta BPJS di Kelurahan Muktiharjo Kidul Semarang Tahun 2016*. Skripsi. Universitas Dian Nuswantoro. 2016.

- Putri. 2014. *Buku Saku Paham BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Edisi 2. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Jakarta: CV Komunitas Pejaten Mediatama.
- Republik Indonesia. 2013. *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 111 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan*.
- Rumengan DSS, Kandou JMLUGD. *Faktor Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Annisya Pangantih / Media Kesehatan Masyarakat Indonesia* 18(4), 2019 146 Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Unsrat* 2015, 5(1): 88–100.
- Setiawan. 2011. *Metodologi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.
- Wahyuni N S. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Kesehatan di Puskesmas Sumber Rejo Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2012*. Skripsi Universitas Indonesia. 2012.