

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN
PELAYANAN KESEHATAN PADA PESERTA JKN DI INDONESIA
(*SYSTEMATIC REVIEW*)**



OLEH

NAMA : DENSI MEI BLIA

NIM : 10011381722193

PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S1)

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2021

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN PADA PESERTA
JKN DI INDONESIA (*SYSTEMATIC REVIEW*)**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S1) Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya



OLEH

NAMA : DENSI MEI BLIA
NIM : 10011381722193

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2021**

**ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

Skripsi, Juni 2021

Densi Mei Blia

Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta JKN di Indonesia (*Systematic Review*)

CIII, 87 halaman, 14 tabel, 3 gambar, 8 lampiran.

ABSTRAK

Data statistik JKN terdapat peningkatan angka kasus dan besar biaya berasal dari 20 penyakit tertinggi pada kelompok penyakit tidak menular, hal ini berkontribusi dalam kenaikan defisit. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di Indonesia dengan menggunakan metode *Systematic Review*. Tahapan penelitian dari penelusuran lalu proses *screening* serta penilaian dengan menggunakan pedoman JBI dan data disusun dalam bentuk tabel ekstraksi dengan hasil disajikan dengan teknik analisis deskriptif. Sebanyak 18 literatur yang ditelaah sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor peran petugas kesehatan (8 literatur atau 87,5%), pengetahuan (5 literatur atau 83,3%), umur (6 literatur atau 75%), aksesibilitas (5 literatur atau 71,4%), pendidikan (8 literatur atau 66,6%), status pekerjaan (3 literatur atau 42,9%), jenis kelamin (2 literatur atau 40%) berhubungan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di Indonesia. Kesimpulannya hasil faktor peran petugas kesehatan dalam melakukan pelayanan kesehatan secara langsung kepada pasien paling banyak mempengaruhi terjadinya pemanfaatan sedangkan faktor status pekerjaan dan jenis kelamin menunjukkan angka dibawah 50% dari persentase faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Perlu adanya sistem pengawasan petugas kesehatan yang terkendali terutama dalam etika berhadapan dengan pasien.

Kata Kunci : Faktor pengaruh, pemanfaatan pelayanan kesehatan, JKN.

Daftar Pustaka : 43 (2014-2020)

**ADMINISTRATION AND HEALTH POLICY
FACULTY OF PUBLIC HEALTH
SRIWIJAYA UNIVERSITY
Thesis, June 2021**

Densi Mei Blia

Factors Affect The Utilization of Health Services for JKN Participants in Indonesia (Systematic Review)

CIII, 87 pages, 14 tables, 3 pictures, 8 attachments.

ABSTRACT

JKN statistical data shows an increase in the number of cases and costs originating from the 20 highest diseases in the non-communicable disease group, this contributes to an increase in the deficit. The purpose of this study was to identify factors related to health services for JKN participants in Indonesia using the Systematic Review method. The research stages of the search and then the screening and assessment process use the JBI guidelines and the data is compiled in the form of an extraction table with the results presented using descriptive analysis techniques. A total of 18 literatures were studied systematically. The results showed that the role factors of health workers (8 literatures or 87.5%), knowledge (5 literatures or 83.3%), age (6 literatures or 75%), accessibility (5 literatures or 71.4%), education (8 literatures or 66.6%), employment status (3 literatures 42.9%), gender (2 literatures or 40%) of the application of health to JKN participants in Indonesia. In conclusion, the results of health workers' factors in providing health services directly to patients most influence the use of occupational status and gender factors, showing numbers below 50% of the percentage of factors related to the use of health services. There is a need for a controlled system of health care workers in dealing with patients ethics.

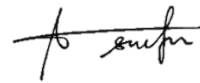
Keywords : Influence factors, Health utilization, JKN

Literature : 43 (2014-2020)

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM UNSRI serta menjamin bebas Plagiarise. Bila kemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/ gagal.

Indralaya, 23 Juli 2021
Yang bersangkutan,



Densi Mei Blia
NIM. 10011381722193

HALAMAN PENGESAHAN

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN PADA PESERTA
JKN DI INDONESIA (*SYSTEMATIC REVIEW*)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S1)
Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya


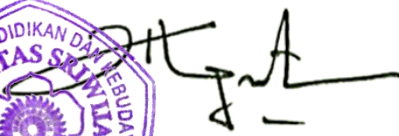
Oleh

Densi Mei Blia

NIM. 10011381722193

Indralaya, 23 Juli 2021

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat



Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM
NIP. 197606092002122001

Pembimbing



Dian Safriantini, S.KM., M.PH
NIP. 198810102015042001

Universitas Sriwijaya

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini dengan judul “Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta JKN di Indonesia (*Systematic Review*)” telah dipertahankan di hadapan Panitia Sidang Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 23 Juli 2021 dan telah diperbaiki, diperiksa serta disetujui sesuai dengan masukan Panitia Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Indralaya, 1 November 2021

Ketua:

1. Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM
NIP. 197606092002122001

()

Anggota:

1. Dr. Haerawati Idris, S.KM., M.Kes
NIP. 198603102012122001

()

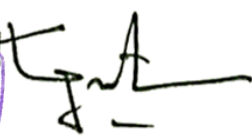
2. Feranita Utama, S.KM., M.Kes
NIP. 198808092015110201

()

3. Dian Safriantini, S.KM., M.P.H
NIP. 19881010201542001

()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat

Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM
NIP. 197606092002122001

Koordinator Program Studi
Ilmu Kesehatan Masyarakat



Dr. Novrikasari, S.KM., M.Kes
NIP. 1978112112001122002

RIWAYAT HIDUP

Data Umum

Nama Lengkap : Densi Mei Blia

NIM : 10011381722193

Tempat / Tanggal Lahir : Campang Tiga, 07 Mei 2000

Alamat : Desa Campang Tiga Ulu Kec. Cempaka Kab, OKU Timut, Sumatera Selatan

Email : densiimeibliaa@gmail.com

Hp : 085838840698 (wa)

Riwayat Pendidikan

2017 – 2021	Departemen Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK) Universitas Sriwijaya
2014 – 2017	SMAN 1 Cempaka
2011 – 2014	MTs. N Campang Tiga
2005 – 2011	SDN 2 Campang Tiga

Riwayat Organisasi

2020 – 2021	Sekretaris Kementerian PPSDM BEM KM Unsri Kabinet Mozaik Harapan
2019 – 2020	Kepala Dinas PPSDM BEM KM FKM Unsri
2018 – 2019	Sekretaris Departemen Mentoring LDF BKM Adz-Dzikra FKM Unsri
2018 – 2019	Active Member Aiesec in Unsri
2017 – 2018	Anggota Departemen Kaderisasi LDF BKM Adz-Dzikra FKM Unsri

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Faktor-fakto yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta JKN di Indonesia (*Systematic Review*)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM) pada program studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya.

Saya berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk segenap civitas akademika Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya, dan peneliti lain yang akan meneliti dengan topik yang sama, serta puskesmas di Indonesia. Terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan segala dukungan, bantuan, bimbingan, motivasi dan doa yang memacu semangat saya dalam membuat skripsi ini:

1. Keluarga tercinta, Ayah, Ibu, Ayuk Louis, Ayuk Nita, Adek Wahyu yang selalu memberikan doa, semangat, dorongan, dan motivasi tiada henti walau dalam bentuk yang berbeda-beda.
2. Ibu Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
3. Ibu Dr. Novrikasari, S.KM., M.Kes selaku Ketua Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
4. Ibu Dian Safriantini, S.KM., M.PH selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan dan memberikan waktu, pikiran, serta tenaga dalam membimbing saya mengerjakan skripsi ini.
5. Ibu Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes, Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM, dan Ibu Dr. Haerawati Idris, S.KM., M.Kes selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan masukan dan saran yang baik dalam pengerjaan skripsi ini.

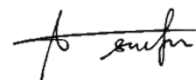
6. Seluruh staf dan karyawan civitas akademika Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya yang telah membantu kelancaran proses pengerjaan skripsi ini sehingga saya dapat melakukan seminar proposal skripsi dan seminar hasil skripsi.
7. Teman-teman seperjuangan FKM angkatan 2017.
8. Sahabat seperjuangan pada medan tempur yang berbeda-beda Yose, Unung, Icha, Mega Ab, Rahmat, Tasa, Vania, Syarifah, Faiz Ma'ruf dan support system dalam skripsi terbaik Uni Qolbi yang selalu mendengarkan, mengerti, dan mendukung saya selama ini.
9. Sekret BEM KM Unsri dan seisi orang-orang baik didalamnya.

Saya menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna karena masih memiliki banyak kekurangan, tetapi saya tetap berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Semoga Allah SWT senantiasa meridhoi dan memberkahi setiap langkah kita. Aamiin.

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Indralaya, 21 Juli 2021

Penulis,



Densi Mei Blia

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

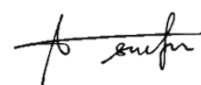
Sebagai civitas akademik Universitas Sriwijaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Densi Mei Blia
NIM : 100111381722193
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Dengan ini menyatakan menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya berjudul: “Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta JKN di Indonesia (*Systematic Review*)” beserta perangkat yang ada (bila dibutuhkan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatnya, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : di Indralaya
Pada Tanggal : 21 Juli, 2021
Yang menyatakan,



(Densi Mei Blia)

Universitas Sriwijaya

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Bagi Peneliti.....	6
1.4.2 Manfaat Bagi Instansi Pendidikan	6
1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti Lain.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.5.1 Ruang Lingkup Lokasi	7
1.5.2 Ruang Lingkup Waktu.....	7
1.5.3 Ruang Lingkup Materi.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pelayanan Kesehatan.....	9
2.1.1 Dasar Hukum Pelayanan Kesehatan	10
2.2 Jaminan Sosial.....	13
2.3 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	15
2.3.1 Prinsip JKN.....	15
2.3.2 Keuntungan JKN	16
2.3.3 Perbedaan Asuransi kesehatan Sosial dan Komersial	17
2.4 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	18
2.5 Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	20
2.5.1 Model Andersen (1975).....	21
2.5.2 Model Lawrence Green (1980).....	22
2.5.3 Hasil Penelitian.....	22

2.6 Kerangka Teori.....	24
2.7 Kerangka Konsep	25
2.8 Definisi Operasional.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Pustaka	28
3.2 Tahapan <i>Systematic Review</i> dengan Prisma Flow Diagram.....	29
3.3 Strategi Penelusuran Literatur	29
3.4 Kriteria Inklusi & Eksklusi	30
3.4.1 Kriteria Inklusi.....	30
3.4.2 Kriteria Eksklusi	30
3.5 Pemilihan Literatur (Screening)	31
3.6 Ekstraksi Data	31
3.7 Penilaian Kualitas Studi	31
3.8 Analisis Data dan Penyajian Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	33
4.1 Seleksi Studi	33
4.2 Karakteristik Studi.....	33
4.3 Hasil Studi Literatur	36
4.3.1 Faktor Pengaruh Umur Peserta JKN terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	36
4.3.2 Faktor Pengaruh Pendidikan Peserta JKN terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	38
4.3.3 Faktor Pengaruh Pengetahuan Peserta JKN terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	41
4.3.4 Faktor Pengaruh Jenis Kelamin Peserta JKN terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	43
4.3.5 Faktor Pengaruh Status Pekerjaan Peserta JKN terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	44
4.3.6 Faktor Pengaruh Aksesibilitas Peserta JKN terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	46

4.3.7 Faktor Pengaruh Peran Petugas Kesehatan Peserta JKN terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	48
4.4 Analisis Data	50
BAB V PEMBAHASAN.....	54
5.1 Faktor Pengaruh Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta JKN	54
5.1.1 Hubungan Peran Petugas Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta JKN di Indonesia	54
5.1.2 Hubungan Pengetahuan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta JKN di Indonesia	55
5.1.3 Hubungan Umur dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta JKN di Indonesia	56
5.1.4 Hubungan Aksesibilitas terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta JKN di Indonesia.....	59
5.1.5 Hubungan Pendidikan terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta JKN di Indonesia	60
5.1.6 Hubungan Status Pekerjaan terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta JKN di Indonesia	62
5.1.7 Hubungan Jenis Kelamin terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta JKN di Indonesia.....	63
5.2 Keterbatasan Penelitian	64
BAB VI PENUTUP	66
6.1 Kesimpulan.....	66
6.2 Saran.....	67
6.2.1 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat	67
6.2.2 Bagi Peneliti Lain	67
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori

Gambar 2.2 Kerangka Konsep

Gambar 3.1 Diagram Alur Sistemik Review

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi Operasional

Tabel 3.1 Batasan Literatur dengan Metode PEOS

Tabel 4.1 Kualitas Artikel Jurnal

Tabel 4.2 Desain Penelitian

Tabel 4.3 Metode Analisis Data

Tabel 4.4 Variabel Penelitian

Tabel 4.5 Hasil Penelitian Sistematis Review: Faktor Pengaruh Umur

Peserta JKN terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Tabel 4.6 Hasil Penelitian Sistematis Review: Faktor Pengaruh Pendidikan

Peserta JKN terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Tabel 4.7 Hasil Penelitian Sistematis Review: Faktor Pengaruh Pengetahuan

Peserta JKN terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Tabel 4.8 Hasil Penelitian Sistematis Review: Faktor Pengaruh Jenis Kelamin

Peserta JKN terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Tabel 4.9 Hasil Penelitian Sistematis Review: Faktor Pengaruh Status Pekerjaan

Peserta JKN terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Tabel 4.10 Hasil Penelitian Sistematis Review: Faktor Pengaruh Aksesibilitas

Peserta JKN terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Tabel 4.11 Hasil Penelitian Sistematis Review: Faktor Pengaruh Peran Petugas

Kesehatan Peserta JKN terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Tabel 4.12 Faktor-faktor yang Memengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta JKN di Indonesia

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kaji Etik

Lampiran 2 Proses Pencarian Literatur melalui Database

Lampiran 3 Form JBI untuk Studi *Case Control*

Lampiran 4 Form JBI untuk Studi *Cross Sectional*

Lampiran 5 Form JBI untuk Studi *Cohort*

Lampiran 6 Tabel Ekstraksi Data

Lampiran 7 Hasil Ekstraksi Data

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan bangsa Indonesia adalah bagian dari hak asasi manusia yang menjadi aspek penting dalam struktur kehidupan dan negara. Dalam peraturan pemerintah UU No. 36 Tahun 2009 yang membahas tentang kesehatan merupakan hak asasi setiap orang dan pemerintah memiliki kewajiban untuk menjamin kesehatannya dan kesejahteraan semua masyarakat Indonesia berdasarkan pedoman negara bersumber dari Pancasila dan UUD 1945 yang menjadi patokan dalam pelaksanaannya untuk mewujudkan cita-cita negara (Kemenkes RI, 2009).

Dalam mewujudkan cita-cita negara yaitu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia salah satunya pemerintah Indonesia menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dijadikan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan baik perorangan, keluarga, maupun kelompok yang ada di masyarakat maka dari itu di bangunlah sarana untuk pelayanan kesehatan seperti pelayanan kesehatan tingkat pertama misalnya puskesmas, dan pelayanan kesehatan tingkat lanjutan seperti rumah sakit agar masyarakat memanfaatkannya sebagai tempat pelayanan kesehatan, tujuannya untuk membantu pemerintah untuk mencapai target kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakatnya.

Tepat pada tanggal 1 Januari 2014 pemerintah Indonesia mengamanatkan kebijakan yang diberikan kepada Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nasional untuk menjamin pelayanan kesehatan bagi seluruh warga negara dengan tujuan masyarakat memperoleh perlindungan kesejahteraan dibidang kesehatan sebagaimana untuk memenuhi hak dasar dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang memadai dan berkualitas sesuai dengan standar pelayanan kesehatan tanpa memandang siapapun orangnya sebagai acuan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat dengan setinggi-tingginya sesuai

dengan peraturan pada pasal 19 ayat (2) Undang-undang nomor 40 tahun 2004. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memiliki prinsip yang mengacu pada dana amanat dan nirlaba dengan tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan warga negara, menyeluruh dan sesuai dengan pelayanan medis, Pelayanan terstruktur, berjenjang dengan probabilitas dan ekuitas, serta Efisien, transparan dan akuntabel dengan prinsip kegotong-royongan antar peserta(Kemenkes RI, 2014b)

Undang-undang nomor 25 tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, dalam pelaksanaannya Kementerian Kesehatan selaku pengembangan nasional dibidang kesehatan menyusun Rencana Strategis tahun 2014-2019 dengan meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan sebagai salah satu dari bagian rencana strategis yang telah disusun, dalam hal ini Direktorat Jendral Pelayanan Kesehatan memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan akses dan pelayanan kesehatan di Indonesia. Pelayanan kesehatan yang diimplementasikan kepada warga negara yang telah diatur dalam Rencana Aksi Pengembangan Pelayanan Kesehatan 2013-2019 yang disusun oleh Kementerian Kesehatan terdapat beberapa aspek yang menjadi prinsip pelayanan kesehatan mulai dari pengembangan fasyankes (Fasilitas Pelayanan Kesehatan), penguatan sistem rujukan, pengembangan fasyankes dan standar pelayanan medis, pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia) kesehatan, pengembangan kefarmasian dan alkes, penyusunan tarif dan biaya pelayanan kesehatan hingga penyusunan regulasi pada sistemnya.

Faktor-faktor tersebut berpotensi dalam pengaruh pemanfaatan pelayanan kesehatan tersebut dituangkan ke dalam kategori-kategori tertentu sebagai karakteristik dari kemampuan seseorang dalam mencapai kebutuhan untuk memenuhi pemanfaatan pelayanan kesehatan seperti sumber daya yang berkaitan dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan, diantaranya juga kemampuan seseorang dalam membayar pelayanan kesehatan, kemampuan tersebut juga dipengaruhi oleh pendapatan dan pengeluaran per keluarga (Munawar, 2017). Begitupun potensi masyarakat Indonesia dalam mengimplementasikan pemanfaatan pelayanan kesehatan merupakan bagian yang penting dan krusial bagi peserta JKN di Indonesia dalam penentuan kemampuan dari pada karakteristik yang tersebut.

Dari data profil kesehatan Indonesia tahun 2019 kepesertaan JKN terus meningkat setiap tahunnya, dengan klaster terbanyak berasal dari peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran)

sebanyak 43,06% dan perkembangan kepesertaan yang terus meningkat dengan signifikan berasal dari klaster non-PBI. Hingga sampai habis tahun 2019 pada tanggal 31 Desember 2019 jumlah cakupan kepesertaan JKN KIS (Kartu Indonesia Sehat) sebanyak 224,1 juta jiwa (Kemenkes RI, 2019). Hal ini menunjukkan kesadaran masyarakat dalam terhadap kepesertaan asuransi kesehatan sudah semakin baik dari tiap tahunnya sehingga masyarakat telah mempercayai dalam pembiayaan kesehatan dengan harapan banyak mengambil manfaat atas kepuasan dan mutu pelayanan kesehatan terbaik dari penyedia layanan kesehatan.

Pendistribusian dari perkembangan fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia menjadi pengaruh penting bagi masyarakat dalam mengimplementasikan pemanfaatan pelayanan kesehatan, selain itu kualitas dan mutu pelayanan kesehatan ikut andil dalam bagian terpenting pelayanan kesehatan untuk meningkatkan perkembangan sistem kesehatan terutama dalam implementasi pelayanan kesehatan. Adanya standar mutu pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan pada fasilitas pelayanan kesehatan menjadi bagian dari sarana pemerintah dalam mengevaluasi dan memonitoring pemanfaatan pelayanan kesehatan di Indonesia yang ada pada fasilitas kesehatan (Suryani, 2017). Hasil penelitian dari Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional di Kabupaten Temanggung oleh Ritriani Ika Wulansari (Wulansari, 2015) menyatakan bahwa peserta JKN merasakan pelayanan kesehatan yang belum maksimal dikarenakan pasien yang terlalu banyak sehingga penyedia pelayanan kesehatan melakukan pemulangan dini pada pasien karena waktu klaim telah habis sedangkan keadaan dan kondisi dari pasien masih membutuhkan pelayanan kesehatan, keluhan lainnya obat-obatan yang diberikan adalah obat yang standar, hal ini dapat diartikan pelayanan kesehatan pada beberapa daerah masih terdapat keluhan dari peserta.

Dari sisi *provider* pelayanan kesehatan dalam hal regulasi yang diterima berubah-ubah dan belum maksimal terjadi terus menerus dalam pelaksanaannya menjadi salah satu penghambat keberhasilan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN termasuk dalam pengimplementasian pelayanan kesehatan keberadaan SDM Kesehatan memiliki peran besar dalam pembangunan kesehatan di Indonesia (Wangi, Agusdin and Nurmayanti, 2019) isu permasalahan yang saat ini terjadi yaitu penyebaran SDM kesehatan yang belum

merata di setiap daerah hal ini dipengaruhi oleh faktor-faktor pemanfaatan pelayanan kesehatan, dan hasil dari penelitian Sri Sularsih Endartiwi dan Pramukti Dian Setianingrum pada tahun 2018 menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di FKTP di Daerah Istimewa Yogyakarta terdapat hubungannya dengan kepuasan peserta JKN (Endartiwi and Setianingrum, 2019), maka dari itu perlunya penelitian untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan kesehatan pada peserta JKN karena masih banyak permasalahan yang membuktikan belum maksimalnya sistem kesehatan di Indonesia dalam pemanfaatannya.

Sejak diberlakukannya JKN oleh Sistem Jaminan Sosial Nasional banyak hal yang bisa menjadi sorotan mulai dari keuntungan yang dirasakan langsung oleh sebagian masyarakat dan manfaat yang diterima pun menunjukkan bagian dari hasil rencana dan kerja keras pemerintah dalam memberikan solusi dari masalah kesehatan, terlepas dari itu terdapat hal yang tidak bisa dihindari bahwa isu persoalan sistem kesehatan yang diberlakukan di Indonesia saat ini masih terdapat kekurangan yang memerlukan perbaikan serta solusi terbaik sebagai upaya untuk melindungi masyarakat terhadap hak dan keadilannya untuk merapatkan pelayanan sebaik mungkin dibidang kesehatan (Lauranti *et al.*, 2017).

Penelitian sebelumnya terkait faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan peserta JKN diberbagai wilayah yang ada di Indonesia telah banyak dilakukan. Namun di Indonesia sendiri belum ada penelitian yang membahas mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di Indonesia dengan menggunakan metode penelitian *systematic review*. Penelitian *systematic review* ialah salah satu metode penelitian untuk melakukan identifikasi, evaluasi dan interpretasi terhadap penemuan-penemuan terhadap topik tertentu untuk diteliti yang merangkum kumpulan data dari sumber-sumber tertentu seperti *database* untuk menghasilkan temuan baru sebagai tujuan penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Sunardi dan kawan-kawan tentang Pengalaman Peserta JKN Terhadap Pelayanan BPJS di Kota Malang bahwa hasilnya masyarakat menyatakan menaruh harapan terkait keinginan dalam pelayanan kesehatan untuk lebih baik lagi dari bidang administrasi dan perlakuan pelayanan kesehatan (Sunardi, Faqih Ruhyanuddin, 2018). Karena sehat adalah salah satu dari aset negara yang berharga bagi perkembangan

negara dan seisinya, sebagaimana kesehatan masyarakat merupakan salah satu aspek penilaian HDI (*Human Development Index*) suatu negara dalam hal ini untuk mencapai Indonesia menjadi negara maju sudah sebaiknya bidang kesehatan ditempatkan sebagai prioritas negara salah satunya dengan memperkuat sistem kesehatan di Indonesia dengan memperhatikan dan memahami kondisi pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Pemanfaatan pelayanan kesehatan merupakan hasil dari proses pencarian tempat pelayanan kesehatan oleh orang atau kelompok. Angka kunjungan peserta JKN-KIS merupakan jumlah kunjungan yang dilakukan oleh peserta ke fasilitas pelayanan kesehatan yang telah melakukan kerja sama dengan BPJS Kesehatan. Dari data statistik JKN jumlah kunjungan oleh peserta JKN-KIS yang dihitung dalam 1 tahun per 10.000 peserta bahwa pada kunjungan RJTP dari 3.354/10.000 kunjungan peserta di tahun 2014 menjadi 13.013/10.000 kunjungan peserta di tahun 2018, dan angka konsumsi RJTL meningkat hampir 100% dari 2.108/10.000 kunjungan peserta di tahun 2014 menjadi 4.090/10.000 kunjungan peserta di tahun 2018. Dari angka tersebut indikator manfaat yang disajikan menunjukkan peningkatan angka kunjungan dalam mengakses dan mengkonsumsi pelayanan kesehatan oleh peserta JKN. Dari kunjungan tersebut jumlah kasus dan besar biaya berasal dari 20 penyakit tertinggi pada kelompok penyakit tidak menular, fakta ini berkontribusi dalam kenaikan defisit. Telah banyak penelitian terkait yang membahas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan peserta JKN diberbagai wilayah di Indonesia namun untuk mengetahui ringkasan terkait berbagai hasil penelitian yang telah dilakukan perlu dilakukan penelitian dengan menggunakan metode *systematic review*. Hal ini mendorong peneliti untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN dengan menggunakan metode penelitian *systematic review*.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan studi penelitian literatur ini adalah untuk mengidentifikasi, menyimpulkan dan mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan kesehatan pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui hubungan faktor predisposisi (umur, pendidikan, jenis kelamin dan pengetahuan) terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta JKN di Indonesia.
2. Mengetahui hubungan faktor pendorong (status pekerjaan dan akses) terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta JKN di Indonesia.
3. Mengetahui hubungan faktor pendukung (peran petugas kesehatan) terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta JKN di Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti dapat menambah wawasan serta pengetahuan lebih lanjut mengenai sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, juga menjadi wadah untuk mendapatkan pengalaman keilmuan dalam penelitian dengan *systematic review*, serta dapat mengimplimentasikan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan selama menempuh perkuliahan.

1.4.2 Manfaat Bagi Instansi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menjadi dasar bacaan literature sebagai wawasan dalam pengkajian lebih lanjut mengenai isu persoalan implementasi pelayanan kesehatan pada peserta JKN.

1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti Lain

Hasil dari penelitian ini yang nantinya dapat berguna sebagai modal referensi untuk menambah daftar rujukan dalam mengidentifikasi isu persoalan selanjutnya mengenai upaya pelayanan kesehatan kepada peserta JKN di Indonesia untuk lebih baik dimasa selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Lokasi

Penelitian literatur ini dilakukan di Indonesia. Dimana pengambilan data hasil penelitian ini dengan metode *systematic review* dengan cara searching di media internet (Google Scholar, Portal Garuda Indonesia, PubMed)

1.5.2 Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini menggunakan data sekunder dari sumber dari hasil literatur dari tahun 2014-2020. Pengambilan data penelitian dilakukan pada bulan Januari dan analisis data dilakukan pada bulan Februari hingga Maret tahun 2021.

1.5.3 Ruang Lingkup Materi

Lingkup materi penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang berhubungan pemanfaatan pelayanan kesehatan kepada peserta JKN di Indonesia dengan menggunakan teori pemanfaatan pelayanan kesehatan dari L. Green (1980).

DAFTAR PUSTAKA

- Adam (2008) 'Analisis Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Suku Bajo di Kabupaten Kolaka Sulawesi Tenggara Tahun 2008', *Jurnal Kesehatan Universitas Muslim Indonesia*. Available at: <http://barlinadam/journal.umi.ac.id/jurnal-kesehatan-masyarakat-universitas-muslim-indonesia>.
- Arief Putera Wicaksono, Noorhidayah, D. S. (2014) *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2020*. Available at: <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/2527/> (Accessed: 7 February 2021).
- Basith, Z. A. and Prameswari, G. N. (2020) 'Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas', 4(1), pp. 52–63.
- Bayu Kusuma Wardana, S. (2017) 'Hubungan pendidikan dan pengetahuan peserta bpjs di kelurahan rowosari dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas rowosari', *Jurnal Kedokteran Diponegoro*, 6(1), pp. 46–53. Available at: <http://eprints.undip.ac.id/53778/> (Accessed: 7 February 2021).
- Calundu, R. (2018) *Manajemen Kesehatan*. Sah Media.
- Endartiwi, S. S. and Setianingrum, P. D. (2019) 'Health Care Quality has Correlation with Participant Satisfaction of NHI in the Primary Health Facilities in the Province of Yogyakarta', *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 22(3), pp. 158–166.
- Erdiwan, Jon Piter Sinaga, M. S. (2020) 'Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Simuelue Tahun 2018', *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*, 1(2), pp. 42–48. doi: 10.36656/JK2M.V1I2.274.
- Green, L. and K. M. (1991) *Health Promotion Planning. An educational and Environmental Approach*. Ed. Mountain View: Mayfield Publishing Co.
- Harianti, R. D. (2017) 'Analisis Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Kota Semarang'. Available at: <https://lib.unnes.ac.id/29682/>.

- Irawan, B. and Ainy, A. (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*. Faculty of Public Health of Sriwijaya University, 9(3), pp. 189–197. doi: 10.26553/jikm.2018.9.3.189-197.
- Kastalani, Ahmad Zacky Anwary, M. B. I. (2020) 'Hubungan Tingkat Pendidikan, Pengetahuan, dan Tingkat Pendapatan Peserta Non PBI dengan Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional di Wilayah Kerja Puskesmas Tapin Utara Kabupaten Tapin', 8(6). Available at: <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3131/> (Accessed: 7 February 2021).
- Kemenkes RI (2004) 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional', in, p. 55. Available at: <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>.
- Kemenkes RI (2009) 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan', pp. 1–8.
- Kemenkes RI (2011) 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial', in, p. 24. Available at: http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/377/4/Muñoz_Zapata_Adriana_Patricia_Artículo_2011.pdf.
- Kemenkes RI (2014a) *Buku pegangan sosialisasi jaminan kesehatan nasional dalam sistem jaminan sosial nasional*.
- Kemenkes RI (2014b) 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014', pp. 1–48.
- Kemenkes RI (2019) *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019*. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- Lauranti, M. *et al.* (2017) *Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Nasional: Ekuitas Kesehatan bagi Masyarakat Miskin dan Hampir Miskin di Indonesia*.
- Londo, J. P. *et al.* (2017) *Hubungan antara Karakteristik Peserta BPJS Kesehatan dengan*

Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas Tahuna Barat, *ejournal.unsrat.ac.id*. Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22991> (Accessed: 7 February 2021).

M. Fais Satrianegara, Abd. Majid HR. Lagu, N. I. (2015) ‘Gambaran Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) pada Pasien Rawat Inap di Puskesmas Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar 2015’, *Al-Sihah: Public Health Science Journal*, 7(2), pp. 175–182.

Martha, M. and Prana, M. (2013) ‘Kualitas Pelayanan Kesehatan Penerima Jamkesmas di RSUD Ibnu Sina Gresik’, 1, pp. 173–185.

Megalia M. Lomboan, Grace E.C Korompis, A. A. . T. (2018) ‘Hubungan Karakteristik Peserta JKN dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tumaratas Kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa’, *Jurnal KESMAS*, 7(4). Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23178> (Accessed: 1 March 2021).

Munawar (2017) ‘Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Barrang Lompo Kota Makassar Tahun 2017’, *Ekp*, 13(3), pp. 1576–1580.

Nandar, S. T., Kandou, G. D. and Kolibu, F. K. (2018) *Hubungan Tingkat Pendidikan, Status Pekerjaan, dan Pendapatan dengan Pemanfaatan Puskesmas di Desa Wori Kabupaten Minahasa Utara*, *KESMAS*. Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22959> (Accessed: 18 February 2021).

Napirah, M. R. *et al.* (2016) ‘Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso’, *ejournal2.undip.ac.id*, 4(1), pp. 29–39. doi: 10.14710/jpk.4.1.29-39.

Panggantih, A. *et al.* (2019) ‘Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Mekarsari Tahun 2019’, *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 18(4).

- Qudsiah, H. and Indrawati, F. (2018) 'Pemanfaatan Kartu JKN-KIS pada Pasien Rawat Inap di RSUD Ungaran', *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 2(2), pp. 284–294. doi: 10.15294/higeia.v2i2.19741.
- Rini, A. S. (2015) 'Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta Health Service Utilization in Membership of Community Health Insurance'.
- Rumengan, D. S. S., Umboh, J. M. L. and Kandou, G. D. (2015) 'Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado', *Jikmu Suplemen*, 05(1), pp. 88–100. doi: 10.1016/j.psychres.2014.11.019.
- Sandra, C. (2018) 'Penyebab Kejadian Kekurangan Energi Kronis Pada Ibu Hamil Risiko Tinggi Dan Pemanfaatan Antenatal Care Di Wilayah Kerja Puskesmas Jelbuk Jember', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), p. 136. doi: 10.20473/jaki.v6i2.2018.136-142.
- Satkar Umara, Haeruddin, F. A. G. (2018) 'Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS di Puskesmas Layang Kota Makassar', *journal.stikmakassar.com*, 8(2). Available at: <http://journal.stikmakassar.com/a/article/download/201/108> (Accessed: 7 February 2021).
- Savitri, D. (2011) 'Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas Sukmajaya oleh Peserta Jamkesmas di Kota Depok', *repository ui*.
- Sunardi, Faqih Ruhyanuddin, O. Z. (2018) 'Pengalaman Peserta JKN Terhadap Pelayanan BPJS di Kota Malang', *ejournal.umm*, 9(2), pp. 134–139.
- Suryani, T. (2017) *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*. Prenada Media.
- Syahlan (1996) *Kebidanan Komunitas*. Jakarta: Yayasan Sumber Bina Kesehatan.
- Syamsul Bahri, Ayi Darmana, N. A. (2019) 'Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhan Batu Selatan 2019', *Jurnal Online Keperawatan Indonesia*, 2(2), pp. 24–33. Available at: <http://114.7.97.221/index.php/Keperawatan/article/view/935> (Accessed: 7 February 2021).

- The Joanna Briggs Institute (2016) 'Checklist for Systematic Reviews and Research Syntheses', *The Joanna Briggs Institute*, 13(3), pp. 1–7. Available at: <http://joannabriggs.org/research/critical-appraisal-tools.html> www.joannabriggs.org.
- Wahyati Yustina, E. (2015) 'Hak Atas Kesehatan Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional dan Corporate Social Responsibility (CSR)', *Jurnal Kisi Hukum: Jurnal Ilmiah Hukum*, 14(1), pp. 108–109.
- Wahyuni, N. S. (2012) 'Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sumber Rejo Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2012', *Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sumber Rejo Kota Balikpapan Kalimantan Timur*, 4, pp. 1–113.
- Wangi, N. W. S., Agusdin, A. and Nurmayanti, S. (2019) 'Analisis Perencanaan Sumber Daya Manusia (Sdm) Kesehatan Puskesmas Dengan Metode Workload Indicators of Staffing Needs (Wism) Di Kabupaten Lombok Barat', *Jurnal Kedokteran*, 5(1), p. 108. doi: 10.36679/kedokteran.v5i1.134.
- Wardana, B. K. (2016) 'Hubungan Pendidikan dan Pengetahuan Peserta BPJS di Kelurahan Rowosari dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rowosari', *repository undip*.
- Wulansari, R. I. (2015) 'Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional di Kabupten Temanggung', *Journal of Politic and Government Studies*, 4(3), pp. 1–224. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- Zakiah, R. (2017) 'Berbagai Faktor yang Berhubungan dengan Perilaku Ibu Hamil dalam Pemanfaatan Kartu BPJS', *journals.stikim.ac.id*, 16(3), pp. 21–22. Available at: <http://journals.stikim.ac.id/index.php/jikes/article/view/279> (Accessed: 7 February 2021).