
ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI SUMBERAGUNG JETIS BANTUL

Oleh

Roviana Nurda Agustin

Administrasi Rumah Sakit, STIKes Yogyakarta

E-mail: rovianaagustin@gmail.com

Article History:

Received: 01-01-2025

Revised: 07-01-2025

Accepted: 03-02-2025

Keywords:

Analisis, Persepsi masyarakat, JKN

Abstract: Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia dilaksanakan berdasarkan peraturan Undang-Undang. Salah satu program dalam UU No 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah JKN. Pelaksanaan JKN diselenggarakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap program JKN di Sumberagung Jetis Bantul. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif melalui pendekatan fenomenologi serta kuesioner, wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Program JKN di Sumberagung Jetis Bantul dengan kriteria (ya) sejumlah 25 responden, (tidak) sejumlah 5 responden. Program JKN memudahkan mendapatkan pelayanan kesehatan dengan kriteria (ya) sejumlah 25 responden, (tidak) sejumlah 5 responden. Kemudahan akses pelayanan kesehatan ketika menggunakan JKN dengan kriteria (ya) sejumlah 23 responden, (sedang) sejumlah 2 responden, (tidak) sejumlah 5 responden. Kepuasan masyarakat terhadap program JKN dengan kriteria (ya) sejumlah 22 responden, (sedang) sejumlah 6 responden, (tidak) sejumlah 2 responden. Persepsi masyarakat di Sumberagung Jetis Bantul yang memiliki JKN telah mendapatkan kemudahan dalam memperoleh pelayanan kesehatan sehingga program ini dapat dikatakan telah mencakup jaminan kesehatan bagi masyarakat di wilayah tersebut. Peran serta aktif dari petugas kesehatan sangat dibutuhkan untuk mendukung terlaksananya program JKN sehingga dapat dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala agar programnya tetap berjalan dengan baik.

PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia dilaksanakan berdasarkan peraturan Undang-Undang. Dasar hukum Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di

Indonesia berlandaskan Undang-Undang Tahun 1945 Pasal 28 H, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Undang-Undang Tahun 1945 Pasal 28 H mengamanatkan bahwa pertama setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, memiliki tempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik, sehat serta memiliki hak atas pelayanan kesehatan. Kedua setiap orang memiliki hak kemudahan dan keadilan yang sama. Ketiga setiap orang memiliki hak atas jaminan sosial yang menunjang pengembangan diri sebagai manusia yang bermanfaat. Undang-Undang No 40 Tahun 2004 menjelaskan bahwa setiap warga negara berhak atas jaminan sosial untuk memenuhi kebutuhan dasar hidup layak dan meningkatkan martabat menuju masyarakat Indonesia sejahtera, adil dan makmur. Program jaminan sosial tersebut adalah jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun dan jaminan kematian.

Salah satu program yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah JKN. Pelaksanaan JKN diselenggarakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Fungsi dan tujuan BPJS Kesehatan menurut UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan yang bertugas sebagai pendaftaran peserta, mengumpulkan iuran, menerima bantuan iuran pemerintah, mengelola dana, mengelola data peserta program jaminan sosial, membiayai pelayanan kesehatan sesuai ketentuan serta memberikan informasi terkait penyelenggaraan program jaminan sosial kepada masyarakat [1].

Kepemilikan jaminan kesehatan di Indonesia mengalami tren yang fluktuatif setiap tahun. Tren tersebut cenderung mengalami peningkatan sehingga cakupan jaminan kesehatan pada seluruh penduduk Indonesia cukup tinggi. Berdasarkan data yang diperoleh melalui BPJS Kesehatan sebanyak 276.574.531 penduduk di Indonesia memiliki jaminan kesehatan pada tahun 2024. Kepemilikan BPJS Kesehatan dibagi beberapa jenis kepesertaan yaitu Pekerja Penerima Upah (PPU), Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU), Bukan Pekerja (BP), Penerima Bantuan Iuran (PBI), BPJS Non Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI). Berdasarkan jumlah tersebut, meliputi 6 jenis kepesertaan, yakni peserta PBI APBN sebesar 41,22%, peserta PBI APBD sebesar 20,96%, peserta PPU-BU sebesar 16,82%, peserta PBPU-Pekerja Mandiri sebesar 11,84%, peserta PPU-PN sebesar 7,19%, dan peserta bukan pekerja sebesar 1,98% [2].

Berdasarkan profil data kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta, cakupan JKN selama tiga tahun mengalami fluktuatif pada tahun 2022 sebesar 97,76%, tahun 2023 sebesar 99,90 % dan tahun 2024 sebesar 99,32% [2]. Jumlah kepesertaan BPJS wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2024 sejumlah 3.705.606 peserta, Kota Yogyakarta sebanyak 414.753 peserta, Kabupaten Kulon Progo sebanyak 441.113 peserta, Kabupaten Bantul sebanyak 963.241 peserta, Kabupaten Gunung Kidul sebanyak 777.106 peserta, dan Kabupaten Sleman sebanyak 1.109.393 peserta. Pelaksanaan program JKN Kota Yogyakarta tahun 2023 kepesertaan mencapai 100,56% dengan rincian berdasarkan kepesertaan yaitu PBI APBN sejumlah 123.392, PBI APBD sejumlah 80.928, PPU sejumlah 129.667, Bukan Pekerja sejumlah 23.598 dan PBPU sejumlah 57.529. Berdasarkan data tersebut jika dibandingkan dengan dengan tahun 2022 mencapai target UHC (*Universal Health Coverage*)

JKN sebesar 95% dengan persentase keaktifan 89.06%. Kepesertaan BPJS Kesehatan di Kabupaten Bantul tahun 2024 mencapai 99% sehingga Pemerintah kabupaten Bantul diberikan sebuah penghargaan Universal Health Coverage (UHC) dari BPJS Kesehatan [3].

Penyelenggaraan program JKN di Indonesia berdasarkan 7 prinsip diantaranya yaitu kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, portabilitas, wajib, dana amanah serta hasil pengelolaan dana jaminan sosial. Prinsip gotong royong memiliki arti bahwa peserta yang memiliki kemampuan lebih dapat membantu peserta lain yang kurang mampu. Prinsip nirlaba berarti bahwa pengelolaan tidak menghasilkan laba dan dikelola secara terbuka. Program JKN bersifat wajib bagi masyarakat karena merupakan jaminan yang berkelanjutan. Pengelolaan dana berdasarkan prinsip amanah sehingga dikelola dengan optimal untuk pengembangan dan kepentingan bagi peserta [4].

Pemanfaatan program JKN memengaruhi pelayanan kesehatan yang diperoleh masyarakat. Keikutsertaan masyarakat dalam program JKN sangat penting [5]. Pelaksanaan program kesehatan hingga saat ini mengalami perbaikan karena peserta, mitra dan fasilitas kesehatan jumlahnya mengalami peningkatan. Tujuan BPJS Kesehatan ini sangat membantu masyarakat untuk meringankan biaya pengobatan sehingga banyak pasien yang memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan salah satunya di pusat kesehatan masyarakat [6]. Kebutuhan masyarakat dalam mengikuti program JKN memiliki alasan yang berbeda-beda. Salah satu faktor seperti kemampuan ekonomi masyarakat dapat memengaruhi pemilihan kelas kepesertaan. Pengguna jaminan kesehatan diberi kebebasan untuk memilih kelas kepesertaannya [7]. Masyarakat yang memiliki pengetahuan yang baik dapat meningkatkan keinginan dan kesadaran untuk mengikuti program JKN [8].

Upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam meningkatkan pelayanan kesehatan salah satunya adalah terselenggaranya program jaminan kesehatan agar masyarakat mendapatkan manfaat dan perlindungan dalam kesehatan. Dinas Kesehatan telah melaksanakan persiapan rumusan kebijakan, mengkoordinasi, membina, mengawasi, mengendalikan dan memberi bimbingan pada kegiatan bidang jaminan kesehatan. Pada Tahun 2023 Dinas Kesehatan telah mengikutsertakan masyarakat Kota Yogyakarta yang belum memiliki jaminan kesehatan apapun menjadi peserta JKN melalui program Peserta Didaftarkan menjadi Peserta Daerah (PDPD) dengan premi ditanggung Pemerintah Kota Yogyakarta, memberi jaminan kesehatan pada masyarakat yang tidak bisa ikut serta menjadi peserta JKN serta mengadakan workshop pencegahan kecurangan, koordinasi, monitoring dan evaluasi program JKN [9].

Keikutsertaan kepemilikan jaminan kesehatan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara pengetahuan, kepercayaan, pendapatan, dukungan keluarga dengan mengikuti program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di wilayah kerja UPTD Puskesmas Takkalalla Kabupaten Wajo [10]. Hal ini membuktikan bahwa pentingnya memiliki jaminan kesehatan pada masyarakat. Faktor kepercayaan menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi status kepemilikan jaminan kesehatan sehingga apabila dikaitkan dengan kemajuan teknologi yang mengarah ke digitalisasi ini dapat berpengaruh. Hal ini telah dibuktikan oleh penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi mobile JKN memberikan peran yang penting dalam keberhasilan dan efektivitas program kemudahan mengakses layanan terkait Program JKN. Peningkatan kepercayaan dapat

berdampak pada partisipasi aktif masyarakat mengikuti program JKN dan mendukung pemerintah meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia [11]. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi dapat mendorong kepercayaan masyarakat terhadap kemudahan akses mendapatkan pelayanan kesehatan bagi peserta JKN.

Berdasarkan uraian yang berkaitan dengan isu, persepsi serta faktor-faktor yang memengaruhi kepemilikan pada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dapat menyebabkan minimnya pemanfaatan JKN. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian tentang analisis persepsi masyarakat terhadap program JKN di Sumberagung Jetis Bantul yang bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan JKN sehingga dapat melakukan evaluasi terhadap program JKN di wilayah tersebut. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap program JKN di Sumberagung Jetis Bantul.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Sumberagung Jetis Bantul dengan sampel sejumlah 27 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampling incidental. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2024. Penelitian ini dilakukan melalui kuesioner, wawancara dan observasi kepada responden. Instrumen penelitian berisi tentang pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, studi pustaka dan observasi. Dengan pendekatan fenomenologis melalui wawancara kepada masyarakat, observasi serta kuesioner sebagai penambahan data untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap program JKN di Sumberagung Jetis Bantul. Teknik analisis data pada penelitian adalah model analisis data berlangsung atau mengalir yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penentuan kesimpulan. Pengumpulan data melalui data primer. Reduksi data dilakukan dengan cara menyederhanakan data penelitian. Penyajian data berupa tabel. Penentuan kesimpulan dengan cara menghubungkan hasil penelitian dengan pembahasan sehingga dapat menjawab tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian tentang kepemilikan JKN masyarakat Sumberagung Jetis Bantul dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Kepemilikan JKN

No	Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Memiliki	27	90
2	Tidak memiliki	3	10

Berdasarkan data pada Tabel 1 menyatakan bahwa dari sejumlah 27 responden, sebagian besar memiliki JKN sebanyak 27 responden dengan persentase 90%. Responden yang menyatakan bahwa tidak memiliki JKN adalah sebanyak 3 responden dengan persentase 10%. Hal ini membuktikan bahwa cakupan kepemilikan JKN di Sumberagung Jetis Bantul sudah cukup tinggi.

Hasil wawancara kepada masyarakat Sumberagung Jetis Bantul yang didapatkan adalah sebagai berikut:

"Iya saya merasa puas dengan program JKN karena memudahkan dan membantu masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan yang bagus" wawancara dengan ibu R pada tanggal 8 oktober 2024

"Iya saya puas punya JKN dari pemerintah saya manfaatkan untuk jaminan sewaktu berobat ke puskesmas karena mudah dipakai" wawancara dengan ibu R pada tanggal 8 oktober 2024

"Iya bu, saya ada JKN dan saya merasa puas dengan program ini karena saya gunakan untuk periksa karena penggunaannya mudah tinggal bawa saja kemudian periksa dan diberi obat secara gratis" wawancara dengan bapak P pada tanggal 8 oktober 2024

"Saya merasa puas karena punya JKN dari pemerintah sudah lama saya sekeluarga pakai untuk ke puskesmas karena mudah prosesnya" wawancara dengan ibu P pada tanggal 8 oktober 2024

"Iya saya merasa puas terhadap program JKN karena gampang prosesnya" wawancara dengan ibu S pada tanggal 8 oktober 2024

"Saya belum mendapatkan kartu BPJS dari pemerintah sehingga belum pernah menggunakan sehingga saya merasa belum puas sekali terhadap pelayanan BPJS" wawancara dengan bapak H pada tanggal 8 oktober 2024

"Ya bu saya sekeluarga sudah punya JKN dan dipakai untuk berobat agar mudah dapat pelayanan sehingga saya puas dengan BPJS" wawancara dengan ibu RA pada tanggal 8 oktober 2024

"Saya dan keluarga sudah punya kartu JKN saya pakai ketika periksa karena mudah digunakan sehingga puas dengan JKN karena biaya kesehatan terjamin" wawancara dengan ibu L pada tanggal 8 oktober 2024

"Selama saya menggunakan kartu JKN alurnya gampang dan saya merasa petugas kesehatan tetap memberi pelayanan yang terbaik sehingga saya puas dengan JKN" wawancara dengan ibu G pada tanggal 8 oktober 2024

"Saya merasa puas terhadap JKN karena bisa memberikan pelayanan yang gratis, mudah dan cepat" wawancara dengan bapak A pada tanggal 8 oktober 2024

"Iya mba saya dan keluarga menggunakan BPJS untuk periksa ke puskesmas dan selama ini penggunaan mudah tidak ribet jadi saya puas dengan BPJS" wawancara dengan ibu T pada tanggal 8 oktober 2024

"Saya pernah menggunakan BPJS di puskesmas setelah itu saya dirujuk di rumah sakit dan

selama prosesnya saya tidak mengalami kesulitan dalam mengurus administrasi selain itu saya tidak mengeluarkan biaya apapun jadi saya puas dengan BPJS” wawancara dengan ibu RA pada tanggal 8 oktober 2024

“Saya merasa terbantu dan merasa puas dengan adanya program JKN dari pemerintah karena mudah mendapatkan pelayanan kesehatan baik di puskesmas atau rumah sakit” wawancara dengan Bapak S pada tanggal 8 oktober 2024

“Menurut saya kurang puas dengan JKN walaupun saya memiliki BPJS tetapi jarang saya gunakan karena keluarga saya jarang sakit” wawancara dengan Ibu N pada tanggal 8 oktober 2024

“Saya punya JKN dan pernah menggunakan untuk berobat di puskesmas, saya puas karena program pemerintah ini memudahkan dalam berobat” wawancara dengan ibu P pada tanggal 8 oktober 2024

“Iya mba saya dan keluarga sudah punya JKN dan sesekali pernah menggunakan karena mudah alurnya namun pernah juga berobat dengan biaya sendiri karena belum puas dengan BPJS” wawancara dengan ibu SR pada tanggal 8 oktober 2024

“Ya mba saya puas dengan program JKN karena anak saya pernah operasi gigi dan biayanya gratis sampai kontrol dan mengurusnya syaratnya juga mudah” wawancara dengan Bapak S pada tanggal 8 oktober 2024

“Saya puas dengan BPJS karena pernah pakai untuk kelahiran dan cara pakai mudah hanya meminta surat rujukan dari puskesmas” wawancara dengan ibu D pada tanggal 8 oktober 2024

“Saya merasa tidak puas dengan BPJS mba karena antrian di rumah sakit sangat banyak dan ketika pengambilan obat menunggunya juga lama sehingga saya tidak menggunakan BPJS karena saya belum bergabung menjadi peserta BPJS” wawancara dengan Bapak T pada tanggal 8 oktober 2024

“Saya pengguna BPJS sudah merasa cukup puas karena semakin mudah menggunakan BPJS apalagi sekarang ada aplikasi dan saya berharap agar nantinya lebih bermanfaat untuk banyak orang” wawancara dengan ibu W pada tanggal 8 oktober 2024

“Saya akan menggunakan BPJS untuk melakukan pengobatan jika sakit karena penggunaan mudah dan puas dengan manfaat BPJS” wawancara dengan ibu H pada tanggal 8 oktober 2024

“Saya dan keluarga memiliki dan memanfaatkan JKN untuk dapat pelayanan yang mudah di puskesmas dan merasa puas terhadap BPJS” wawancara dengan ibu ST pada tanggal 8 oktober 2024

“Saya memiliki BPJS namun jarang pakai karena jika ke rumah sakit harus mencari surat rujukan dulu sehingga menurut saya ribet jadi lebih baik langsung menggunakan biaya sendiri saja jika periksa, pendapat saya terhadap BPJS tidak puas” wawancara dengan bapak Y pada tanggal 8 oktober 2024

“Sudah cukup puas dengan JKN yang saya miliki karena memudahkan periksa secara gratis walaupun terkadang antriannya panjang” wawancara dengan ibu P pada tanggal 8 oktober 2024

“Menurut saya JKN sudah bisa digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang mudah dan gratis bagi masyarakat namun saya pribadi belum puas dengan pelayanan BPJS sehingga tidak menggunakan karena saya bosan jika harus mengantri di rumah sakit sehingga saya kalau berobat ke dokter umum yang membuka praktik di rumah” wawancara dengan ibu L pada tanggal 8 oktober 2024

“Saya kurang puas dengan program BPJS jadi saya tidak memiliki BPJS namun sehingga bulan kemarin saya memilih menggunakan umum ketika periksa agar pelayanan cepat” wawancara dengan bapak P pada tanggal 8 oktober 2024

“Pendapat saya tentang BPJS sudah cukup puas karena saya pernah periksa dengan BPJS juga dan alurnya mudah” wawancara dengan ibu M pada tanggal 8 oktober 2024

“Saya dulu memiliki pengalaman menggunakan BPJS yang membuat saya bingung untuk mengurus administrasinya, namun belum lama ini saya pakai lagi BPJS ke puskesmas dan sekarang penjelasan dari petugas membuat saya paham dengan alur rujukan, sehingga saya kedepannya akan terus memanfaatkan BPJS untuk periksa karena mudah, pendapat saya terkait kepuasan yaitu sedang” wawancara dengan ibu I pada tanggal 8 oktober 2024

“Saya percaya dan puas dengan program BPJS bisa dimanfaatkan untuk pelayanan kesehatan yang mudah dan cepat, sehingga saya dan keluarga akan memanfaatkan BPJS” wawancara dengan ibu NJ pada tanggal 8 oktober 2024

“Selama saya periksa rutin sakit darah tinggi di puskesmas saya merasa puas menggunakan BPJS karena mudah” wawancara dengan ibu SM pada tanggal 8 oktober 2024

Hasil penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap program Jaminan Kesehatan Nasional di Sumberagung Jetis Bantul terdapat di tabel 2.

Tabel 2. Persepsi Masyarakat terhadap Program Jaminan Kesehatan Nasional di Sumberagung Jetis Bantul

No	Pertanyaan	Kriteria		
		Ya	Sedang	Tidak
1	Apakah anda menggunakan JKN untuk	25	0	5

	mendapatkan pelayanan kesehatan			
2	Apakah program JKN memudahkan anda mendapatkan pelayanan kesehatan	25	0	5
3	Apakah anda mendapatkan kemudahan akses pelayanan kesehatan ketika menggunakan JKN	23	2	5
4	Apakah anda puas terhadap Program JKN	22	6	2

Berdasarkan data pada Tabel 2 berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada responden untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Sumberagung Jetis Bantul, telah mendapatkan hasil bahwa responden yang menggunakan JKN untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan kriteria (ya) sejumlah 25 responden, kriteria (tidak) sejumlah 5 responden. Pertanyaan kedua untuk mengetahui program JKN memudahkan mendapatkan pelayanan kesehatan dengan kriteria (ya) sejumlah 25 responden, kriteria (tidak) sejumlah 5 responden. Pertanyaan ketiga untuk mengetahui kemudahan akses pelayanan kesehatan ketika menggunakan JKN dengan kriteria (ya) sejumlah 23 responden, kriteria (sedang) sejumlah 2 responden, kriteria (tidak) sejumlah 5 responden. Pertanyaan keempat untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap program JKN dengan kriteria (ya) sejumlah 22 responden, kriteria (sedang) sejumlah 6 responden, kriteria (tidak) sejumlah 2 responden.

Berdasarkan hasil data penelitian menyatakan bahwa sebagian responden di Sumberagung Jetis Kabupaten Bantul sudah memiliki JKN. Penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini menyatakan bahwa ada hubungan antara tingkat pengetahuan, sikap responden, perilaku responden, persepsi responden dan dukungan keluarga dengan keikutsertaan masyarakat dalam BPJS Kesehatan di Puskesmas Bonang 2 Kabupaten Demak [12]. Hasil penelitian lain menyebutkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi masyarakat dengan kepesertaan JKN Mandiri di Wilayah Kerja Puskesmas Perawatan Bakau Tahun 2021 [13]. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang menjelaskan bahwa masyarakat di wilayah Teluk Mengkudu percaya dengan program JKN-KIS sebesar 92%, sebesar 89% masyarakat percaya dan program JKN terbukti sangat baik karena mencakup seluruh masyarakat terbukti dengan adanya keringanan biaya pengobatan di layanan kesehatan terdekat, namun ada sebesar 52% yang tidak percaya apabila BPJS dapat menjamin pembiayaan kesehatan secara keseluruhan karena beberapa mengungkapkan bahwa kurang adanya sosialisasi terhadap pembiayaan kesehatan yang ditanggung JKN. Pelaksanaan Program JKN di wilayah Teluk Mengkudu secara keseluruhan berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pembiayaan dan pemanfaatan JKN [14]. Dalam hal ini membuktikan bahwa kepercayaan dapat memengaruhi keputusan seseorang dalam memanfaatkan jaminan kesehatan.

Hasil penelitian lain menjelaskan bahwa keputusan masyarakat dalam memilih asuransi kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya adalah faktor pengetahuan, motivasi, dan promosi, pemasaran, produk, jaminan dan harga. Faktor yang memengaruhi masyarakat memiliki jaminan kesehatan yaitu faktor wilayah tempat tinggal, status perkawinan, rumah tangga, jenis kelamin, usia, kepemilikan NIK, tingkat pendidikan, lapangan usaha, keluhan kesehatan, status ekonomi, pengobatan, faktor psikologis yang meliputi dari motivasi, persepsi, kepercayaan, dan sikap [15].

Persepsi masyarakat terhadap Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Sumberagung Jetis Bantul berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa sebagian besar masyarakat menggunakan JKN untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa dampak kebijakan JKN pada akses dan kualitas pelayanan kesehatan bahwa pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap mutu layanan untuk peserta JKN atau umum [16]. Penelitian lain menjelaskan bahwa program JKN membuka peluang untuk meningkatkan pengelolaan mutu layanan kesehatan di Indonesia. Pengelolaan mutu layanan kesehatan memiliki peran penting untuk mencapai tujuan JKN yaitu memberikan akses layanan kesehatan bermutu kepada seluruh masyarakat Indonesia [17]. Dalam hal ini dapat dibuktikan bahwa pelayanan yang bermutu akan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan. Namun penelitian lain menyatakan bahwa persepsi buruk masyarakat terhadap JKN berkaitan dengan alur pelayanan sulit dan waktu tunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini mendorong peserta JKN tidak menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Namun, apabila persepsi peserta JKN positif maka cenderung memanfaatkan layanan kesehatan [18].

Persepsi masyarakat terhadap Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Sumberagung Jetis Bantul berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa sebagian besar masyarakat kemudahan akses pelayanan kesehatan ketika menggunakan JKN. WHO menjelaskan bahwa cakupan kesehatan universal atau Universal Health Coverage (UHC) mencakup dua elemen yaitu setiap warga negara mendapatkan pelayanan kesehatan secara adil dan berkualitas, serta melindungi masyarakat dari risiko keuangan saat memanfaatkan layanan kesehatan. Namun dalam hal ini terdapat beberapa hambatan yaitu infrastruktur yang kurang baik menyebabkan fasilitas kesehatan tingkat dasar yang terbatas, kebijakan pembiayaan premi lemah, distribusi tenaga kesehatan yang belum merata, distribusi obat-obatan dan produk kesehatan berkualitas mahal, dan kurangnya akses ke pelayanan kesehatan [19].

Hasil penelitian lain menjelaskan bahwa konsep UHC dirancang bertujuan untuk individu agar memiliki hak untuk mengakses layanan kesehatan [20]. Penelitian lain menyatakan bahwa prinsip pengendalian mutu dan biaya yang diterapkan fasilitas kesehatan dengan tujuan mengurangi ketidakefisien sehingga JKN dapat melangsungkan dan menyetarakan akses pelayanan kesehatan [21]. Penyederhanaan alur pelayanan dapat memudahkan peserta JKN mendapatkan pelayanan administrasi sesuai dengan kebutuhan sehingga hal ini dapat memengaruhi kepuasan peserta. Hal ini dapat diketahui bahwa efisiennya sebuah program jaminan kesehatan dapat mendorong kemudahan akses terhadap pelayanan sehingga pasien dapat mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan [22]. Penelitian lain mengungkapkan hal yang sejalan yaitu tingkat pengetahuan peserta JKN terhadap pelayanan promotif dan preventif yang disediakan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kauman Tulungagung, mayoritas responden memiliki tingkat pengetahuan baik pada berbagai kategori usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan [23]. Dari sisi yang lain faktor pengetahuan dapat memengaruhi peserta JKN dalam memanfaatkan untuk akses pelayanan kesehatan.

Persepsi masyarakat terhadap Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Sumberagung Jetis Bantul berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa sebagian besar merasa puas terhadap Program JKN. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan

bahwa kategori kepuasan peserta JKN pada pelayanan di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh tergolong kategori puas [24]. Penelitian serupa menghasilkan fakta bahwa sebagian besar peserta JKN merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit namun rumah sakit tetap perlu melakukan perbaikan dengan meningkatkan kualitas pelayanan [25]. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kepuasan peserta JKN dalam mengakses layanan kesehatan melalui peningkatan mutu dan kualitas fasilitas kesehatan melalui cara pengembangan layanan, perbaikan sarana prasarana, pengembangan infrastruktur, perluasan ruang tunggu, sehingga akan memberikan rasa nyaman kepada peserta [26]. Konsep persepsi yaitu gambaran atau interpretasi secara subjektif terhadap informasi sosial dalam membentuk pengetahuan seseorang tentang dunia sekitar [27]. Pada dasarnya semua persepsi tidak ada yang benar atau salah, namun persepsi dapat mempengaruhi perilaku individu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat di Sumberagung Jetis Bantul sudah berjalan cukup baik karena masyarakat yang memiliki JKN telah memanfaatkannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan, kemudahan akses pelayanan kesehatan serta merasa puas terhadap Program JKN. Masyarakat diharapkan agar berperan mendukung program pemerintah bidang kesehatan dengan memanfaatkan JKN untuk mendapatkan akses pelayanan kesehatan yang mudah dan dapat menambah pengetahuan terhadap produk dari jaminan kesehatan. Petugas kesehatan dan BPJS kesehatan diharapkan dapat memberikan penyuluhan yang optimal kepada masyarakat terkait cara pendaftaran, cara pemanfaatan serta manfaat yang akan diperoleh jika mengikuti program JKN dengan memanfaatkan media leaflet, brosur, spanduk atau melalui kader yang dilakukan rutin perbulan serta rutin melakukan monitoring dan evaluasi setiap kegiatan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] BPJS. (2025). Peserta. <https://www.bpjskesehatan.go.id/#/jaminan-kesehatan-peserta?tab=pekerja-penerima-upah>
- [2] Bappeda. (2025). Jumlah Kepesertaan Jaminan Kesehatan. https://bappeda.jogjaprovo.go.id/dataku/data_dasar/cetak/541-jumlah-kepesertaan-jaminan-kesehatan
- [3] Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta. (2025). Profil Kesehatan Kota Yogyakarta tahun 2024. https://kesehatan.jogjakota.go.id/pages/profil/profil_kesehatan/
- [4] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.
- [5] Triska, A., Widaningsih, & Sabila, Z. S. (2022). Analisis Pelayanan JKN-KIS di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi KNIA 6.0*, 400-403. <https://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/viewFile/716/pdf>
- [6] Yanti, F. D., & Susilawati. (2023). Analisis perspektif masyarakat pada program jaminan kesehatan nasional di wilayah Teluk Mengkudu. *Jurnal Ilmiah Kesehatan* Vol. 2 No. 1, 20-23. <https://jurnal.arkainstitute.co.id/index.php/florona/index>
- [7] Pramana, P., & Priastuty, C. W. (2023). Perspektif Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan mengenai Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS). *Jurnal Jaminan Kesehatan*

- Nasional*, 3(1). <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.98>
- [8] Wahyuni, B., Nurgahayu, & Haeruddin. (2022). Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Mengikuti Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Window of Public Health Journal* Vol. 3 No. 1, 157-168. <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph3116>
- [9] Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta. (2025). Profil Kesehatan Kota Yogyakarta tahun 2024. https://kesehatan.jogjakota.go.id/pages/profil/profil_kesehatan/
- [10] Wahyuni, B., Nurgahayu, & Haeruddin. (2022). Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Mengikuti Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Window of Public Health Journal* Vol. 3 No. 1, 157-168. <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph3116>
- [11] Gea, A., Khairina, E., & Salsabila, L. (2023). Persepsi Masyarakat Terhadap Program Jaminan Kesehatan Berbasis Pemerintah Di Kota Batam: Studi Kasus Aplikasi Mobile Jkn Berbasis Elektronik. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 7(2), 325-337. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v7i2.4892>
- [12] Lestari, N. P. (2020). Keikutsertaan Masyarakat dalam Jaminan Kesehatan Nasional Kesehatan Mandiri. *Higeia Journal Of Public Health Research And Development*, 910-918. <https://doi.org/10.15294/higeia.v4iSpecial%204/37781>
- [13] Asrinawaty & Mahmudah. (2021). Hubungan Persepsi Masyarakat Dengan Kepesertaan Jkn Mandiri Di Wilayah Kerja Puskesmas Perawatan Bakau Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 191-195. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/ANN/article/view/5944>
- [14] Yanti, F. D., & Susilawati. (2023). Analisis perspektif masyarakat pada program jaminan kesehatan nasional di wilayah Teluk Mengkudu. *Jurnal Ilmiah Kesehatan* Vol. 2 No. 1, 20-23. <https://jurnal.arkainstitute.co.id/index.php/florona/index>
- [15] Yusrani, K. G., Arbitera, C., Novianti, P. A., Sabrina, R. S. N., Syabil, S., & Rahma, U. (2023). Studi Literatur : Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat dalam Memilih Asuransi Kesehatan. *Jurnal Medika Husada*, 3(1), 37-50. <https://doi.org/10.59744/jumeha.v3i1.39>
- [16] Alayda, N. F., Aulia, C. M., Ritonga, E. R., & Purba S. H. (2024). Literature Review: Analisis Dampak Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Akses dan Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(7), 2616-2626. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i7.5573>
- [17] Hasibuan, A. N. R., Putra MS, S. W., Mauliyand, S., & Gurning, F. P. (2024). Studi Literatur: Analisis Pemanfaatan Program JKN Dalam Menyediakan Pelayanan Yang Efektif Dan Efesien. *JK: Jurnal Kesehatan*, 2(1), 40-50.
- [18] Nasution, F. S., Rahmah, L. A., Youlanda, R., & Gurning, F. P. (2023). Literature Review: Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, Vol 4, 2962-2967.
- [19] World Health Organization (WHO). (2022). Tracking Universal Health Coverage: 2021 Global Monitoring Report. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240040618>
- [20] Pradana, A., Casman, C., Rohayati, R., Kamal, M., Sudrajat, A., & Hidayat, A. (2022).

- Program Universal Health Coverage (UHC) Di Indonesia. *Jurnal Endurance*, 7(2), 462-473.
- [21] Zebua, C. F. P., Ardhila, D., Yuriska, & Gurning, F. P. (2024). Analisis Peran Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Mengurangi Beban Finansial Pasien. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 293-303. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i2.908>
- [22] Bau, A., & Kapitan, G. D. (2024). Pengaruh Simplifikasi Alur dan Berkas Layanan Administrasi Kepesertaan Terhadap Kepuasan Peserta JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Kupang. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 4(1), 26-39. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v4i1.190>
- [23] Basuki, A. Y., Ayu, T. P., & Setiawan, E. R. (2024). Tingkat Pengetahuan Peserta JKN terhadap Pelayanan Promotif Preventif BPJS Kesehatan di Puskesmas Kauman Tulungagung. In *IJHIMR: Indonesian Journal of Health Insurance and Medical Records* (Vol. 1, Issue 1), 08-15. <https://ojs.poltekkes-malang.ac.id/index.php/ijhimr>
- [24] Hadi, N., & Nurhasanah. (2020). Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Pada Pelayanan Di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh. *Idea Nursing Journal* 11(3), 29-33.
- [25] Anelia, N., & Modjo, R. (2023). Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Literature Review. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 1172-1180. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v7i1.13805>
- [26] Julianda, Z., & Holiqurrahman, E. M. (2023). Supply Infrastructure Financing & Kualitas Mutu Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Peserta JKN. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1). <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.146>
- [27] Hasanah, S. A. N., Agustina, D., Ningsih, O., & Nopriyanti, I. (2024). Teori Tentang Persepsi dan Teori Atribusi Kelley. *CiDEA Journal*, 3(1), 44-54. <https://doi.org/10.56444/cideajournal.v3i1.1810>