



## Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Perilaku Pencarian Pelayanan Kesehatan Pada Program JKN Di Indonesia

Risma Pertiwi <sup>1</sup>, Aghniya Choirunnisa <sup>2</sup>, Zahra Septina <sup>3</sup>, Riswandy Wasir <sup>4</sup>,  
Novita Dwi Istanti <sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Fakultas Ilmu Kesehatan, Kesehatan Masyarakat, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

Email : [2010713151@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2010713151@mahasiswa.upnvj.ac.id)

### Abstrak

*The National Health Insurance (JKN) program aims to improve access to health services and achieve universal health coverage for all Indonesians. However, there are still several issues related to access and quality of health services that have not been resolved, one of which is health service seeking behavior, which is one of the important principles of the JKN program. The method used in this research is a literature study by collecting and processing previous research data with a range of 2018-2022, consisting of 5 national articles and 1 international article. The search process was carried out through the Central Bureau of Statistics database, Google Scholar, and PubMed. The results of this study are the factors that influence people's behavior in seeking health services in the JKN program in Indonesia are divided into 3 main factors, namely predisposing factors, enabling factors, and need factors. In addition, there are other factors such as sociocultural beliefs, perceptions of disease and its causality, cost, and accessibility and availability of health services, especially in rural areas.*

**Keywords:** *influencing factors, seeking behavior, health services, JKN program.*

### Abstrak

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bertujuan untuk meningkatkan akses pelayanan kesehatan dan mencapai cakupan kesehatan universal bagi seluruh penduduk Indonesia. Namun masih terdapat beberapa isu terkait akses dan kualitas pelayanan kesehatan yang belum terselesaikan, salah satunya perilaku pencarian pelayanan kesehatan yang merupakan salah satu prinsip penting dari program JKN. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur dengan mengumpulkan dan mengolah data penelitian sebelumnya dengan rentang tahun 2018-2022, yang terdiri dari 5 artikel nasional dan 1 artikel internasional. Proses penelusuran dilakukan melalui database Badan Pusat Statistik, *Google Scholar*, dan *PubMed*. Hasil penelitian ini adalah faktor-faktor yang memengaruhi perilaku masyarakat dalam pencarian pelayanan kesehatan pada program JKN di Indonesia terbagi menjadi 3 faktor utama yakni faktor predisposisi, faktor pemungkin, dan faktor kebutuhan. Selain itu, terdapat faktor lain seperti kepercayaan sosiokultural, persepsi tentang penyakit dan kausalitasnya, biaya, serta aksesibilitas dan ketersediaan pelayanan kesehatan, terutama di daerah pedesaan.

**Kata Kunci:** faktor yang memengaruhi, perilaku pencarian, pelayanan kesehatan, program JKN.

## **1. PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan negara dengan penduduk terbanyak keempat di dunia dengan lebih dari 281 juta orang (Worldometer, 2023). Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh derajat kesehatan yang optimal (Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan). Sehingga negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak (Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 ayat 3). Oleh karena itu, pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk mengadakan dan mengatur upaya pelayanan kesehatan (Amalia, 2018).

Salah satu bentuk implementasi dari tanggung jawab pemerintah Indonesia atas pemenuhan hak kesehatan adalah dengan ikut serta dalam salah satu program World Health Organization (WHO) yaitu membentuk sistem *Universal Health Coverage* (UHC) yang merupakan sistem kesehatan untuk memastikan setiap warga dalam populasi memiliki akses dalam pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif secara adil dan merata (Putri, Suryati, & Nandini, 2022). Implementasi tersebut adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang berupaya untuk meningkatkan akses pelayanan kesehatan, yang diluncurkan pada tahun 2014, dengan tujuan untuk mencapai cakupan kesehatan universal bagi seluruh penduduk Indonesia. Program ini diharapkan dapat meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan, serta mengurangi beban biaya kesehatan bagi masyarakat. Namun menurut Badan Pusat Statistik (BPS), masih banyak masyarakat yang memilih berobat sendiri ketika sakit daripada ke fasilitas kesehatan yang mencapai 84,23% pada tahun 2021, di mana presentase ini melonjak dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu mencapai 72,19%. Hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa isu terkait akses dan kualitas pelayanan kesehatan yang belum terselesaikan sehingga masih belum merata serta masih adanya ketimpangan dalam akses terhadap pelayanan kesehatan.

Salah satu aspek penting dari program JKN adalah perubahan perilaku pencarian pelayanan kesehatan masyarakat. Dalam hal ini, perlu dilakukan analisis terhadap dampak dari program JKN terhadap perilaku pencarian pelayanan kesehatan masyarakat, sehingga dapat diketahui efektivitas program dan strategi apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.

Sebagai upaya untuk melakukan analisis tersebut, dilakukan penelitian secara sistematis dengan mengumpulkan dan menganalisis data dari berbagai studi yang telah dilakukan sebelumnya terkait dengan dampak program JKN terhadap perilaku pencarian pelayanan kesehatan masyarakat di Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan akurat terkait dengan efektivitas program JKN dalam meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia, serta faktor-faktor yang mempengaruhi perubahan perilaku pencarian pelayanan kesehatan sebelum dan setelah implementasi program JKN.

## **2. METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam menyusun penelitian ini digunakan metode *Literatur review* yaitu dengan mengumpulkan dan mengolah data penelitian yang telah ada sebelumnya dengan rentang tahun 2018-2022. Literatur dicari menggunakan mesin pencarian *Google Scholar* dan PubMed, serta database Badan Pusat Statistik. Penelusuran literatur menggunakan kata kunci: faktor yang memengaruhi, perilaku pencarian, pelayanan kesehatan, program JKN. Kriteria inklusi yang digunakan antara lain artikel mendiskusikan tentang faktor perilaku masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dan program JKN di Indonesia. Kriteria eksklusi yang digunakan antara lain artikel yang terbit sebelum tahun 2018, artikel yang tidak lengkap, dan artikel tidak sesuai dengan kriteria. Berdasarkan hasil penyaringan kriteria inklusi dan eksklusi dihasilkan artikel yang akan dijadikan bahan acuan yakni sebanyak 5 artikel nasional dan 1 artikel internasional.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil pencarian literatur yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi perilaku pencarian pelayanan kesehatan pada Program JKN

Penulis	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Amalia, L. (2018)	Hubungan Faktor Pemungkin dengan Perilaku Pencarian Pengobatan Anak Jalanan di Kota Bekasi Tahun 2017.	Kuantitatif dengan analitik desain cross sectional. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara <i>Respondent Driven Sampling</i> (RDS)	Ketersediaan jaminan kesehatan berhubungan signifikan dengan perilaku pencarian pengobatan anak jalanan (p value = 0,054). Anak jalanan yang memiliki jaminan kesehatan, memiliki peluang untuk pencarian pengobatan yang baik sebesar 2,7 kali lebih tinggi dibandingkan anak jalanan yang tidak memiliki jaminan kesehatan.
Putri, S. S., Suryati, C., & Nandini, N. (2022)	Pelaksanaan National Health Insurance Pada Aspek Kepesertaan Untuk Mencapai Universal Health Coverage: The Implementation of National Health Insurance on The Aspect of Participation to Achieve Universal Health Coverage	Literature Review dengan metode analisis data sederhana ( <i>simplified approach</i> )	Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepesertaan BPJS Kesehatan terbagi menjadi 3 faktor utama, yaitu faktor predisposisi, faktor pendukung, dan faktor kebutuhan. Faktor predisposisi meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan jumlah anggota keluarga. Faktor pemungkin meliputi pengetahuan, pendapatan, dan dukungan keluarga. Faktor kebutuhan mengandung faktor persepsi dan faktor motivasi.
Irawan, B., & 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	<i>Cross Sectional</i> dengan teknik pengambilan sampel <i>Simple Random Sampling</i> sebanyak 112 orang	Sebesar 43,8% responden yang memanfaatkan layanan kesehatan yang mana sebagian besarnya tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan, dengan karakteristik paling banyak yaitu, usia $\leq 46$ tahun (60,7%), perempuan (59,8%), pendidikan rendah (76,8%), bekerja (66,1%), persepsi yang baik mengenai sikap petugas (61,6%), persepsi yang baik mengenai JKN (55,4%), jarak antara rumah dan puskesmas dekat (67,9%), dan memiliki persepsi positif mengenai sakit (58,9%), sehingga pemanfaatan dari layanan kesehatan masyarakat peserta JKN masih sedikit dimanfaatkan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa terdapat 4 variabel

yang berhubungan dengan pemanfaatan layanan kesehatan secara signifikan yaitu, usia, jenis kelamin, persepsi mengenai JKN, dan aksesibilitas layanan yang mempengaruhi masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan.

Widayanti, A. W., Green, J. A., Heydon, S., & Norris, P. (2020)	Health-Seeking Behavior of People in Indonesia: A Narrative Review	Metode Tinjauan Naratif	Terdapat kesenjangan yang signifikan terkait dengan perilaku pencarian kesehatan di Indonesia, faktor penentu kesehatan yang mempengaruhi yaitu, karakteristik sosiodemografi, pengaruh orang lain yang secara signifikan, kepercayaan sosiokultural, persepsi tentang penyakit dan kausalitasnya, dan persepsi tentang layanan medis termasuk aksesibilitas dan ketersediaan, terutama di daerah pedesaan, dan biaya.
Cahyani, R., Anam, H. K., & Arsyad, M. (2021)	Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta JKN Di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya Tahun 2020	Metode analitik dengan pendekatan cross sectional.	Peserta JKN memanfaatkan pelayanan kesehatan diketahui dari responden banyak menjawab benar pada soal nomor 3 mengenai pasien datang ke puskesmas bila merasa sakit sebanyak 92,8%.
Ilham, M., & Hayati, R. (2021)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat dalam Pemanfaatan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional di Wilayah Kerja Puskesmas Pelambuan 2021	Desain penelitian survei analitik dengan memakai pendekatan cross sectional.	Sebagian besar responden lebih banyak yang memanfaatkan kartu JKN berjumlah 74 responden (74,7%) dan yang tidak memanfaatkan kartu JKN sebanyak 25 responden (25,3%).

Berdasarkan hasil yang telah dilakukan melalui studi literatur, didapatkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi perilaku masyarakat dalam pencarian pelayanan kesehatan pada program JKN di Indonesia terbagi menjadi 3 faktor utama. Pertama, faktor predisposisi yaitu meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan jumlah anggota keluarga. Kedua, faktor pemungkin yaitu meliputi pengetahuan, pendapatan, dan dukungan keluarga. Ketiga, faktor kebutuhan yaitu meliputi faktor persepsi dan faktor motivasi. Selain itu, terdapat faktor lain seperti kepercayaan sosiokultural, persepsi tentang penyakit

dan kausalitasnya, biaya, serta aksesibilitas dan ketersediaan pelayanan kesehatan, terutama di daerah pedesaan.

Secara keseluruhan, pada faktor predisposisi, dinyatakan hampir seluruh masyarakat Indonesia sudah memiliki kartu JKN dan memanfaatkannya sebagai perilaku pencarian pelayanan kesehatan. Usia memengaruhi perilaku pencarian dan pemanfaatan pelayanan kesehatan karena semakin tua daya tahan tubuh semakin menurun sehingga membutuhkan pelayanan kesehatan untuk proses penyembuhan. Pendidikan juga memengaruhi karena seseorang yang memiliki pendidikan lebih tinggi cenderung lebih memahami pentingnya memelihara kesehatan.

Pengetahuan pada faktor pemungkin menjadi unsur penting karena pengetahuan dapat membentuk atau mengubah perilaku seseorang. Faktor persepsi dan motivasi juga tidak kalah penting karena semakin tinggi motivasi yang terbentuk karena kebutuhan yang harus terpenuhi dan banyak persepsi baik yang didapat akan menjadi keputusan seseorang dalam memilih untuk mengikuti program JKN.

Faktor lain seperti kepercayaan sosiokultural, persepsi tentang penyakit dan kausalitasnya, biaya serta aksesibilitas dan ketersediaan pelayanan kesehatan, terutama di daerah pedesaan juga memengaruhi perilaku pencarian dan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada program JKN karena budaya dan kepercayaan terhadap pengobatan tradisional masih kuat, membayar iuran setiap bulan akan menjadi beban bagi rumah tangga dengan ekonomi rendah, serta jarak antara rumah dengan fasilitas pelayanan kesehatan yang jauh membuat seseorang memilih tidak mengikuti program JKN.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Amalia, 2018) yang menyebutkan bahwa salah satu aspek penting dari program JKN adalah perubahan perilaku pencarian pelayanan kesehatan masyarakat. Perilaku pencarian pelayanan kesehatan tidak lepas dari kondisi seseorang ketika sakit. Respon seseorang ketika sakit dapat berupa tidak melakukan apa-apa (*no action*), mengobati sendiri (*self treatment*), mencari fasilitas pengobatan tradisional (*traditional remedy*), membeli obat di warung, dan mencari fasilitas pengobatan modern yang disediakan oleh pemerintah atau pihak swasta.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan salah satu program kesehatan yang dicanangkan oleh pemerintah untuk meringankan masyarakat dalam mendapatkan layanan kesehatan secara menyeluruh. Salah satu aspek penting dari program JKN adalah perubahan perilaku pencarian pelayanan kesehatan masyarakat. Dalam hal ini, perlu dilakukan analisis terhadap dampak dari program JKN terhadap perilaku pencarian pelayanan kesehatan masyarakat, sehingga dapat diketahui efektivitas program dan strategi apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.

Didapatkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi perilaku masyarakat dalam pencarian pelayanan kesehatan pada program JKN di Indonesia terbagi menjadi 3 faktor utama. Pertama, faktor predisposisi yaitu meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan jumlah anggota keluarga. Kedua, faktor pemungkin yaitu meliputi pengetahuan, pendapatan, dan dukungan keluarga. Ketiga, faktor kebutuhan yaitu meliputi faktor persepsi dan faktor motivasi. Selain itu, terdapat faktor lain seperti kepercayaan sosiokultural, persepsi tentang penyakit dan kausalitasnya, biaya, serta aksesibilitas dan ketersediaan pelayanan kesehatan, terutama di daerah pedesaan. Hal tersebut merupakan acuan bagi para stakeholder untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap layanan JKN yang mana akan sangat memengaruhi tingkat ketertarikan masyarakat untuk menggunakan layanan JKN dengan semestinya.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang berkontribusi dalam penulisan artikel ini, terutama dosen pengampu mata kuliah Perencanaan dan Evaluasi Kebijakan Kesehatan yakni Bapak Apt. Riswandy Wasir, Ph.D dan Ibu Dr. Novita Dwi Istanti, SKM, MARS yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam penyusunan penulisan artikel ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, L. (2018). Hubungan Faktor Pemungkin dengan Perilaku Pencarian Pengobatan Anak Jalanan di Kota Bekasi Tahun 2017. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(2), 119–128. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i2.308>
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Persentase Penduduk yang Mengobati Sendiri Selama Sebulan Terakhir (Persen), 2020-2022*. <https://www.bps.go.id/indicator/30/1974/1/persentase-penduduk-yang-mengobati-sendiri-selama-sebulan-terakhir.html>
- Cahyani, R., Anam, H. K., & Arsyad, M. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta JKN Di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya Tahun 2020. *Http://Eprints.Uniska-Bjm.Ac.Id*, 47, 1–8. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/3797>
- Ilham, M., & Hayati, R. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat dalam Pemanfaatan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional di Wilayah Kerja Puskesmas Pelambuan 2021. *EPrints UNISKA*, 1, 1–14. [http://eprints.uniska-bjm.ac.id/9309/1/ARTIKEL%20MUHAMMAD%20ILHAM\\_17070155.pdf](http://eprints.uniska-bjm.ac.id/9309/1/ARTIKEL%20MUHAMMAD%20ILHAM_17070155.pdf)
- Irawan, B., & 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*, 9(3), 189–197. <https://doi.org/10.26553/jikm.v9i3.311>
- Putri, S. S., Suryati, C., & Nandini, N. (2022). Pelaksanaan National Health Insurance Pada Aspek Kepesertaan Untuk Mencapai Universal Health Coverage: The Implementation of National Health Insurance on The Aspect of Participation to Achieve Universal Health Coverage. *Jurnal Sains dan Kesehatan*, 4(2), 222-230.
- Widayanti, A. W., Green, J. A., Heydon, S., & Norris, P. (2020). Health-seeking behavior of people in Indonesia: A narrative review. *Journal of Epidemiology and Global Health*, 10(1), 6–15. <https://doi.org/10.2991/jegh.k.200102.001>
- Worldometer. (2023). *Indonesia Population (2023)* <https://www.worldometers.info/world-population/indonesia-population/>