



# Faktor yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Wilayah Kerja Puskesmas Bulurokeng Kota Makassar

Darmawan<sup>1\*</sup>, Musfirah<sup>2</sup>, Hasmah<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Kesehatan Masyarakat, Universitas Tamalatea Makassar, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [07darmawans@gmail.com](mailto:07darmawans@gmail.com)

**Abstract.** *The low utilization of health services among National Health Insurance (JKN) participants remains a challenge in improving public health. This study aimed to determine the factors associated with health service utilization among JKN participants in the working area of Bulurokeng Public Health Center, Makassar City, in 2026. This quantitative study employed an analytical observational design with a Cross-Sectional Study approach. The study was conducted in June 2026 with a sample of 100 respondents selected using the Accidental Sampling technique. Data were collected using a structured questionnaire covering respondent characteristics, knowledge of JKN, income, access to health facilities, transportation facilities, and health service utilization. Data were analyzed using the Chi-Square test at a significance level of  $\alpha = 0.05$  with SPSS software. The results showed that 63.0% of respondents did not utilize health services. Bivariate analysis indicated significant associations between knowledge of JKN ( $p = 0.000$ ) and access to health facilities ( $p = 0.000$ ) and health service utilization. In contrast, income ( $p = 0.109$ ) and transportation facilities ( $p = 0.492$ ) were not significantly associated with health service utilization. The study concludes that knowledge of JKN and access to health facilities are factors associated with health service utilization among JKN participants. Therefore, continuous education regarding JKN and improved accessibility to health facilities are needed to optimize health service utilization and support better public health outcomes.*

**Keywords:** *Health Facility Access; Health Service Utilization; JKN Participants; Knowledge; National Health Insurance.*

**Abstrak.** Rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) masih menjadi tantangan dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Bulurokeng Kota Makassar Tahun 2026. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain observasional analitik menggunakan pendekatan *Cross-Sectional Study*. Penelitian dilaksanakan pada Juni 2026 dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang mencakup karakteristik responden, pengetahuan tentang JKN, pendapatan, akses terhadap fasilitas kesehatan, sarana transportasi, dan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Analisis data dilakukan menggunakan uji *Chi-Square* dengan tingkat kemaknaan  $\alpha = 0,05$  menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 63,0% responden tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan. Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan antara pengetahuan tentang JKN ( $p = 0,000$ ) dan akses terhadap fasilitas kesehatan ( $p = 0,000$ ) dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Sementara itu, pendapatan ( $p = 0,109$ ) dan sarana transportasi ( $p = 0,492$ ) tidak berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengetahuan tentang JKN dan akses terhadap fasilitas kesehatan merupakan faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Peningkatan edukasi mengenai JKN dan kemudahan akses terhadap fasilitas kesehatan diperlukan untuk mengoptimalkan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

**Kata kunci:** Akses Fasilitas Kesehatan; Jaminan Kesehatan Nasional; Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan; Pengetahuan; Peserta JKN.

## 1. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan mencapai Universal Health Coverage (UHC). WHO menyatakan bahwa setiap individu berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas tanpa terkendala biaya. Namun, pemanfaatan pelayanan kesehatan masih dipengaruhi oleh faktor sosial, ekonomi, demografi, dan aksesibilitas sehingga belum merata. Hasil penelitian yang dipublikasikan

dalam BMC Health Services Research melalui artikel berjudul *Determinants of Healthcare Utilization under the Indonesian National Health Insurance System – A Cross-Sectional Study* menunjukkan bahwa penggunaan pelayanan kesehatan berkaitan dengan beberapa faktor, antara lain usia, jenis kelamin, kondisi sosial ekonomi, status kepesertaan asuransi, serta kemudahan dalam memperoleh akses ke fasilitas kesehatan. Walaupun program JKN berperan dalam memperluas akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, perbedaan tingkat pemanfaatan pelayanan masih terlihat pada kelompok masyarakat tertentu (Qinglu Cheng et al., 2025).

Dinas Kesehatan Kota Makassar dan BPJS Kesehatan terus meningkatkan pelayanan melalui penguatan fasilitas dan digitalisasi, termasuk aplikasi Mobile JKN. Namun, pengguna Mobile JKN masih rendah, yaitu sekitar 26,5% peserta JKN-KIS, sedangkan 73,5% belum menggunakannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan kemampuan menggunakan teknologi dapat memengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Pemilihan Puskesmas Bulurokeng sebagai lokasi penelitian didasarkan pada tingginya jumlah penduduk yang berada dalam wilayah kerjanya serta adanya fluktuasi pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta JKN. Kondisi tersebut menjadikan wilayah kerja Puskesmas Bulurokeng relevan untuk meneliti faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN. Pengetahuan tentang JKN dapat memengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan. Pengetahuan yang baik membantu peserta memahami manfaat, hak dan kewajiban, prosedur pelayanan, serta sistem rujukan. Sebaliknya, kurangnya pengetahuan dapat membuat peserta kesulitan mengikuti alur pelayanan sehingga kurang memanfaatkan fasilitas kesehatan (Putri et al., 2026; Rahmawati & Hsieh, 2024; Cheng et al., 2025).

Penelitian Arruan (2025) yang dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Kondodewata, Kabupaten Tana Toraja, menemukan adanya hubungan yang bermakna antara tingkat pengetahuan mengenai Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta JKN-KIS, dengan nilai p-value sebesar 0,041. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pemahaman peserta yang lebih baik mengenai program JKN berkaitan dengan kecenderungan pemanfaatan pelayanan kesehatan yang lebih tinggi dibandingkan dengan peserta yang memiliki tingkat pengetahuan yang lebih rendah (Agustina arruan et al., 2023).

Pendapatan merupakan faktor sosial ekonomi yang dapat memengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan. Meskipun JKN membantu mengurangi beban biaya pengobatan, pendapatan tetap berpengaruh terhadap kemampuan memenuhi biaya pendukung, seperti

transportasi, konsumsi, dan kehilangan pendapatan saat berobat. Riyanti et al. (2019) menemukan adanya hubungan yang bermakna antara tingkat pendapatan dan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN, dengan nilai p-value sebesar 0,000. Temuan tersebut menunjukkan bahwa individu dengan pendapatan yang relatif lebih tinggi cenderung lebih banyak menggunakan pelayanan kesehatan dibandingkan mereka yang memiliki pendapatan lebih rendah. Kondisi ini menggambarkan bahwa aspek ekonomi tetap dapat memengaruhi keputusan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan, meskipun mereka telah terdaftar sebagai peserta jaminan kesehatan (Della azzah F et al., 2024).

Akses terhadap fasilitas kesehatan dapat memengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan. Akses meliputi jarak, waktu tempuh, kondisi jalan, transportasi, dan ketersediaan layanan. Semakin mudah akses, semakin besar kemungkinan masyarakat memanfaatkan pelayanan kesehatan saat dibutuhkan.

Yoharani, Noerjoedianto, dan Wardiah (2022) dalam penelitiannya mengenai pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta JKN kelompok PBI di Kota Jambi menemukan adanya hubungan yang bermakna antara akses fasilitas kesehatan dan penggunaan pelayanan kesehatan. Peserta yang lebih mudah menjangkau fasilitas kesehatan memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk menggunakan layanan kesehatan dibandingkan dengan peserta yang menghadapi hambatan dalam memperoleh akses. Hasil tersebut menunjukkan bahwa faktor jarak serta kemudahan dalam mencapai fasilitas pelayanan kesehatan dapat memengaruhi keputusan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Ketersediaan sarana transportasi dapat memengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan karena memudahkan masyarakat menjangkau fasilitas kesehatan, terutama bagi yang tinggal jauh dari lokasi pelayanan. Kendaraan pribadi maupun transportasi umum yang memadai dapat meningkatkan kemudahan dalam memperoleh pelayanan Kesehatan (Hasibuan, 2025; Jauhar, 2025)

Yoharani, Noerjoedianto, dan Wardiah (2022) menemukan bahwa akses yang mudah ke fasilitas kesehatan serta ketersediaan transportasi berkaitan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN kelompok PBI di Kota Jambi. Responden yang memiliki sarana transportasi yang memadai cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan mereka yang mengalami hambatan transportasi. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan transportasi dapat membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan..(Yoharani et al., 2022). Ketersediaan transportasi yang memadai turut berperan dalam memperluas pemerataan akses pelayanan kesehatan di Indonesia. Melalui program JKN, pemerintah perlu memperhatikan tidak hanya mutu pelayanan kesehatan, tetapi juga ketersediaan transportasi dan infrastruktur agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan

kesehatan secara merata tanpa terkendala jarak maupun kondisi geografis. (Rifka A.M. et al., 2024). Berdasarkan hasil observasi, kunjungan pasien di Puskesmas Bulurokeng mengalami fluktuasi. Pada 2023 tercatat 19.087 kunjungan (10,6%), meningkat menjadi 19.591 (10,7%) pada 2024, kemudian menurun menjadi 19.432 (10,3%) pada 2025. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan masih berubah sehingga perlu diteliti faktor-faktor yang memengaruhinya, khususnya pada peserta JKN.

Berdasarkan uraian tersebut, perubahan tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bulurokeng menunjukkan pentingnya dilakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan pemanfaatan layanan kesehatan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan pengetahuan tentang JKN, pendapatan, akses terhadap fasilitas kesehatan, dan ketersediaan sarana transportasi dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Bulurokeng tahun 2026.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan**

Menurut Notoatmodjo, pemanfaatan pelayanan kesehatan merupakan tindakan seseorang dalam menggunakan fasilitas atau layanan kesehatan yang tersedia berdasarkan kebutuhan kesehatannya. Penggunaan pelayanan kesehatan tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari individu maupun lingkungan yang memudahkan seseorang memperoleh layanan kesehatan. (Atasya Z.S et al., 2024). Menurut WHO, Pemanfaatan pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai tindakan masyarakat dalam menggunakan berbagai layanan kesehatan guna memenuhi kebutuhan kesehatan serta menunjang peningkatan kualitas hidup.. Tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan sering digunakan sebagai indikator keberhasilan akses pelayanan kesehatan dalam suatu sistem kesehatan(Nia N.S. et al., 2023).

### **Pengetahuan Tentang Jaminan Kesehatan Nasional**

Menurut Notoatmodjo (2014), Pengetahuan dapat dipahami sebagai hasil dari proses seseorang dalam menerima dan mengolah informasi melalui pancaindra, khususnya melalui penglihatan dan pendengaran, sehingga terbentuk pemahaman terhadap suatu objek atau informasi tertentu. Pengetahuan menjadi dasar terbentuknya tindakan dan perilaku seseorang dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Bloom, pengetahuan merupakan kemampuan seseorang untuk mengingat, memahami, dan menggunakan informasi yang diperoleh melalui proses belajar dan pengalaman. Pengetahuan berperan penting dalam pembentukan perilaku seseorang terhadap suatu objek atau masalah tertentu(Atasya Z.S et al., 2024).

## **Tinjauan Umum Tentang Pendapatan**

Pendapatan merupakan total penghasilan individu atau rumah tangga dalam periode tertentu yang berasal dari pekerjaan utama, sampingan, atau sumber lainnya. Pendapatan dapat memengaruhi kemampuan seseorang dalam memenuhi kebutuhan hidup, termasuk biaya perawatan dan iuran JKN (Della azzah F et al., 2024). Pendapatan dapat dikategorikan berdasarkan kondisi ekonomi masyarakat, seperti rendah, sedang, dan tinggi, atau disesuaikan dengan standar UMK setempat. Pengelompokan ini digunakan untuk melihat kemampuan responden dalam memenuhi kebutuhan, termasuk mengakses pelayanan kesehatan (Bellia M.S., et al., 2024).

## **Akses Terhadap Fasilitas Kesehatan**

Akses fasilitas kesehatan merupakan tingkat kemudahan masyarakat dalam mencapai dan memperoleh pelayanan kesehatan sesuai kebutuhannya. Akses tidak hanya berkaitan dengan keberadaan fasilitas, tetapi juga hambatan geografis, ekonomi, sosial, dan administratif yang dapat memengaruhi pemanfaatan layanan (Ega Rava Syadza et al., 2023). Kemudahan akses melalui jarak yang dekat, waktu tempuh singkat, biaya terjangkau, dan prosedur yang mudah dapat meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Sebaliknya, akses yang sulit dapat menghambat masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan meskipun fasilitas tersedia.

## **Ketersediaan Sarana Transportasi**

Ketersediaan sarana transportasi merupakan bagian penting dalam akses pelayanan kesehatan. Akses tidak hanya berkaitan dengan keberadaan fasilitas, tetapi juga kemampuan masyarakat untuk menjangkaunya. Faktor seperti jarak, waktu tempuh, kondisi jalan, dan ketersediaan transportasi dapat memengaruhi kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan (Rifka A.M. et al., 2024). Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan sarana transportasi berkaitan dengan penggunaan pelayanan kesehatan, termasuk bagi peserta JKN. Kemudahan dalam menjangkau fasilitas kesehatan melalui transportasi dapat meningkatkan kecenderungan masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. ( $p = 0,000$ ) (Agustina arruan et al., 2023).

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik observasional menggunakan metode *cross-sectional*. Jumlah populasi sebanyak 19.612 jiwa, dengan 100 responden sebagai sampel penelitian. Pemilihan sampel dilakukan melalui teknik *Accidental*

*Sampling*, sementara data dikumpulkan menggunakan kuesioner. Selanjutnya, analisis data dilakukan dengan bantuan *IBM SPSS Statistics 25* menggunakan uji *Chi-Square*.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Wilayah Penelitian

Puskesmas Bulurokeng merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dengan layanan rawat jalan yang berlokasi di Jalan Suka Daeng Lurang II, Kelurahan Bulurokeng, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar. Wilayah kerjanya memiliki luas sekitar 7,2 km<sup>2</sup> dengan akses transportasi yang cukup memadai. Namun, sebagian masyarakat masih harus menempuh jarak jauh sehingga membutuhkan waktu dan biaya lebih untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Karakteristik wilayah kerja Puskesmas Bulurokeng pada tahun 2025, meliputi luas wilayah, jumlah RT, RW, serta jumlah penduduk, dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Luas Wilayah, Jumlah RT dan RW, serta Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Wilayah Kerja Puskesmas Bulurokeng Kota Makassar

| No.    | Kelurahan  | Luas (km <sup>2</sup> ) | RT | RW | Jumlah Penduduk | Laki-laki | Perempuan |
|--------|------------|-------------------------|----|----|-----------------|-----------|-----------|
| 1      | Bulurokeng | 4,31                    | 63 | 14 | 17.163          | 8.508     | 8.655     |
| 2      | Untia      | 2,89                    | 14 | 5  | 2.449           | 1.264     | 1.185     |
| Jumlah |            | 7,20                    | 77 | 19 | 19.612          | 9.772     | 9.840     |

*Sumber: Profil Kesehatan Puskesmas Bulurokeng Tahun 2025*

Wilayah kerja Puskesmas Bulurokeng meliputi Kelurahan Bulurokeng dan Untia dengan luas 7,2 km<sup>2</sup>. Jumlah penduduk sebanyak 19.612 jiwa atau 4.904 KK. Batas wilayahnya yaitu sebelah utara Kelurahan Sudiang dan Kabupaten Maros, timur Kelurahan Pai, barat Selat Makassar, dan selatan Kelurahan Bira.

Visi: “Mewujudkan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Bulurokeng yang sehat, mandiri, dan mampu meningkatkan kesejahteraan kesehatannya.”

Misi: Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas, merata, dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Mendorong peningkatan partisipasi serta kemandirian masyarakat dalam upaya pembangunan kesehatan dan penerapan perilaku hidup sehat.

### Hasil Penelitian

#### *Karateristik Responden*

**Tabel 2.** Karateristik Responden

| Karakteristik       | Kategori      | f  | %    |
|---------------------|---------------|----|------|
| Umur                | 17–25 Tahun   | 31 | 31,0 |
|                     | 26–35 Tahun   | 40 | 40,0 |
|                     | 36–45 Tahun   | 29 | 29,0 |
| Jenis Kelamin       | Laki-laki     | 49 | 49,0 |
|                     | Perempuan     | 51 | 51,0 |
| Pendidikan Terakhir | Tidak sekolah | 22 | 22,0 |

|                  |                          |     |       |
|------------------|--------------------------|-----|-------|
| Status Pekerjaan | SD                       | 18  | 18,0  |
|                  | SMP                      | 24  | 24,0  |
|                  | SMA/SMK                  | 18  | 18,0  |
|                  | Perguruan Tinggi         | 18  | 18,0  |
|                  | Tidak bekerja            | 9   | 9,0   |
|                  | IRT                      | 15  | 15,0  |
|                  | Pelajar/Mahasiswa        | 11  | 11,0  |
|                  | Wiraswasta               | 11  | 11,0  |
|                  | Pegawai Swasta           | 17  | 17,0  |
|                  | PNS/TNI/Polri            | 10  | 10,0  |
|                  | Buruh/Tani/Nelayan       | 11  | 11,0  |
|                  | Lainnya                  | 16  | 16,0  |
|                  | Lama Menjadi Peserta JKN |     |       |
|                  | < 1 Tahun                | 46  | 46,0  |
|                  | ≥ 1 Tahun                | 54  | 54,0  |
| Total Responden  |                          | 100 | 100,0 |

Berdasarkan Tabel 2, karakteristik 100 responden di wilayah kerja Puskesmas Bulurokeng menunjukkan bahwa kelompok usia terbanyak berada pada rentang 26–35 tahun, yaitu 40 responden (40,0%). Selanjutnya, responden berusia 17–25 tahun berjumlah 31 orang (31,0%) dan usia 36–45 tahun sebanyak 29 orang (29,0%). Berdasarkan jenis kelamin, perempuan berjumlah 51 orang (51,0%), sedangkan laki-laki sebanyak 49 orang (49,0%). Tingkat pendidikan didominasi oleh lulusan SMP sebanyak 24 orang (24,0%), kemudian responden yang tidak bersekolah sebanyak 22 orang (22,0%), sementara pendidikan SD, SMA/SMK, dan perguruan tinggi masing-masing berjumlah 18 orang (18,0%). Dari segi pekerjaan, pegawai swasta merupakan kelompok terbanyak dengan 17 orang (17,0%), sedangkan responden yang tidak bekerja berjumlah 9 orang (9,0%). Sementara itu, berdasarkan lama kepesertaan JKN, sebanyak 54 responden (54,0%) telah terdaftar selama  $\geq 1$  tahun dan 46 responden (46,0%) memiliki masa kepesertaan  $< 1$  tahun.

### *Analisis Univariat*

**Tabel 3.** Analisis Univariat

| Variabel                           | Kategori           | f   | %     |
|------------------------------------|--------------------|-----|-------|
| Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan    | Memanfaatkan       | 70  | 70,0  |
|                                    | Tidak Memanfaatkan | 30  | 30,0  |
| Pengetahuan tentang JKN            | Baik               | 43  | 43,0  |
|                                    | Kurang             | 57  | 57,0  |
| Pendapatan                         | Tinggi             | 51  | 51,0  |
|                                    | Rendah             | 49  | 49,0  |
| Akses terhadap Fasilitas Kesehatan | Mudah              | 31  | 31,0  |
|                                    | Sulit              | 69  | 69,0  |
| Sarana Transportasi                | Mudah              | 41  | 41,0  |
|                                    | Sulit              | 59  | 59,0  |
| Total Responden                    |                    | 100 | 100,0 |

Sumber: Data Primer, 2026.

Berdasarkan Tabel 3, dari keseluruhan 100 responden di wilayah kerja Puskesmas Bulurokeng, sebanyak 70 orang (70,0%) telah memanfaatkan pelayanan kesehatan, sedangkan 30 orang (30,0%) belum memanfaatkannya. Pada variabel pengetahuan tentang JKN, 57

responden (57,0%) berada dalam kategori kurang dan 43 orang (43,0%) termasuk kategori baik. Dari aspek pendapatan, 51 responden (51,0%) memiliki pendapatan tinggi dan 49 orang (49,0%) berpendapatan rendah. Sementara itu, berdasarkan akses fasilitas kesehatan, sebanyak 69 responden (69,0%) mengalami akses yang sulit dan 31 orang (31,0%) memiliki akses mudah. Adapun pada aspek sarana transportasi, 59 responden (59,0%) mengalami kendala dalam menjangkau fasilitas kesehatan, sedangkan 41 orang (41,0%) memiliki sarana transportasi yang memadai.

### ***Analisis Bivariat***

**Tabel 4.** Analisis Bivariat

| Variabel                           | Kategori | Memanfaatkan f (%) | Tidak Memanfaatkan f (%) | Jumlah f (%) | P Value |
|------------------------------------|----------|--------------------|--------------------------|--------------|---------|
| Pengetahuan tentang JKN            | Baik     | 20 (46,5)          | 23 (53,5)                | 43 (100,0)   | 0,002   |
|                                    | Kurang   | 10 (17,5)          | 47 (82,5)                | 57 (100,0)   |         |
| Pendapatan                         | Tinggi   | 17 (33,3)          | 34 (66,7)                | 51 (100,0)   | 0,458   |
|                                    | Rendah   | 13 (25,5)          | 36 (73,5)                | 49 (100,0)   |         |
| Akses terhadap Fasilitas Kesehatan | Mudah    | 17 (54,8)          | 14 (45,2)                | 31 (100,0)   | 0,000   |
|                                    | Sulit    | 13 (18,8)          | 56 (81,2)                | 69 (100,0)   |         |
| Sarana Transportasi                | Mudah    | 12 (29,3)          | 29 (70,7)                | 41 (100,0)   | 0,894   |
|                                    | Sulit    | 18 (30,5)          | 41 (69,5)                | 59 (100,0)   |         |

*Sumber: Data Primer, 2026*

Berdasarkan Tabel 4, pada pengetahuan tentang JKN, dari 43 responden dengan pengetahuan baik, sebanyak 20 orang (46,5%) memanfaatkan pelayanan kesehatan, sedangkan 23 orang (53,5%) tidak memanfaatkan. Dari 57 responden dengan pengetahuan kurang, sebanyak 10 orang (17,5%) memanfaatkan dan 47 orang (82,5%) tidak memanfaatkan. Berdasarkan pendapatan, dari 51 responden berpendapatan tinggi, sebanyak 17 orang (33,3%) memanfaatkan dan 34 orang (66,7%) tidak memanfaatkan, sedangkan dari 49 responden berpendapatan rendah, sebanyak 13 orang (25,5%) memanfaatkan dan 36 orang (73,5%) tidak memanfaatkan. Berdasarkan akses fasilitas kesehatan, responden dengan akses mudah sebanyak 17 orang (54,8%) memanfaatkan pelayanan kesehatan, sedangkan akses sulit sebanyak 13 orang (18,8%). Pada variabel sarana transportasi, terdapat 12 responden (29,3%) yang memiliki akses transportasi mudah dan memanfaatkan pelayanan kesehatan, sedangkan pada kelompok dengan transportasi sulit terdapat 18 responden (30,5%) yang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil analisis Chi-Square, pengetahuan tentang JKN ( $p=0,002$ ) dan akses terhadap fasilitas kesehatan ( $p=0,000$ ) terbukti memiliki hubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Sebaliknya, pendapatan ( $p=0,458$ ) dan sarana transportasi ( $p=0,894$ ) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan pemanfaatan pelayanan

kesehatan.

## **Pembahasan**

### ***Hubungan Pengetahuan tentang JKN dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan***

Berdasarkan hasil penelitian, dari 43 responden dengan pengetahuan baik, sebanyak 20 orang (46,5%) memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 23 orang (53,5%) tidak memanfaatkan. Pada responden dengan pengetahuan kurang, sebanyak 10 orang (17,5%) memanfaatkan dan 47 orang (82,5%) tidak memanfaatkan. Analisis menggunakan uji \*Chi-Square\* memperoleh nilai  $p=0,002$  yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pengetahuan mengenai JKN dan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Pengetahuan mengenai manfaat, prosedur, hak, dan kewajiban JKN dapat membantu peserta memahami pelayanan yang tersedia. Namun, pemanfaatan pelayanan juga dapat dipengaruhi oleh kondisi kesehatan, kebutuhan pelayanan, akses, dan faktor lainnya.

Hasil ini sejalan dengan Agustina Arruan et al. (2023) yang memperoleh  $p=0,041$ , tetapi berbeda dengan Dhea Maharani et al. (2024) dengan  $p=0,904$ . Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik responden dan kondisi pelayanan kesehatan di masing-masing wilayah.

### ***Hubungan Pendapatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan***

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada kelompok dengan pendapatan tinggi yang berjumlah 51 responden, sebanyak 17 orang (33,3%) menggunakan pelayanan kesehatan, sedangkan 34 orang (66,7%) tidak menggunakannya. Pada kelompok pendapatan rendah yang terdiri dari 49 responden, terdapat 13 orang (25,5%) yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 36 orang (73,5%) yang tidak memanfaatkan. Berdasarkan uji Chi-Square, diperoleh nilai  $p=0,458$  ( $p>0,05$ ), sehingga pendapatan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Hasil tersebut menunjukkan Pendapatan bukan merupakan faktor yang berhubungan secara signifikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Kepesertaan JKN dapat mengurangi beban biaya pelayanan, sementara pemanfaatan juga dipengaruhi kondisi kesehatan, kebutuhan berobat, pengetahuan, dan akses pelayanan.

Hasil ini sejalan dengan Herlinawatis et al. (2024) ( $p=0,601$ ), tetapi berbeda dengan Dhea Maharani et al. (2024) ( $p=0,006$ ) serta Syarifain, Rumayar, dan Mandagi ( $p=0,000$ ). Perbedaan hasil dapat dipengaruhi oleh karakteristik responden, kondisi sosial ekonomi, kebutuhan kesehatan, dan akses pelayanan.

### ***Hubungan Akses Terhadap Fasilitas Kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan***

Berdasarkan hasil penelitian, dari 31 responden dengan akses mudah, sebanyak 17 orang (54,8%) memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 14 orang (45,2%) tidak memanfaatkan. Dari 69 responden dengan akses sulit, sebanyak 13 orang (18,8%) memanfaatkan dan 56 orang (81,2%) tidak memanfaatkan. Berdasarkan hasil analisis Chi-Square, diperoleh nilai  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara akses terhadap fasilitas kesehatan dan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Kemudahan akses dapat meningkatkan pemanfaatan pelayanan karena mengurangi hambatan jarak dan waktu tempuh. Sebaliknya, akses sulit dapat menjadi kendala dalam memperoleh pelayanan. Namun, pemanfaatan juga dapat dipengaruhi kebutuhan kesehatan, pengetahuan, pendapatan, dan kepemilikan JKN. Hasil ini sejalan dengan Asri (2022) yang menemukan hubungan akses dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, tetapi berbeda dengan Alfreda D.P. et al. (2019) yang memperoleh  $p=0,732$ . Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi karakteristik responden, kondisi lingkungan, dan ketersediaan fasilitas kesehatan.

### ***Hubungan Sarana Transportasi dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan***

Dari 31 responden dengan akses mudah, 17 orang (54,8%) memanfaatkan pelayanan kesehatan, sedangkan dari 69 responden dengan akses sulit, hanya 13 orang (18,8%) yang memanfaatkannya. Uji Chi-Square menunjukkan  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ), sehingga terdapat hubungan signifikan antara akses fasilitas kesehatan dan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemudahan akses menjadi salah satu faktor yang berkaitan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Responden dengan akses mudah memiliki proporsi pemanfaatan lebih tinggi dibandingkan responden dengan akses sulit. Kemudahan jarak dan waktu tempuh dapat mengurangi hambatan dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Asri (2022) yang menemukan hubungan antara akses layanan dan pemanfaatan pelayanan kesehatan ( $p<0,05$ ). Namun, hasil ini berbeda dengan Alfreda D.P. et al. (2019) yang tidak menemukan hubungan antara akses pelayanan dan pemanfaatan pelayanan kesehatan ( $p=0,732$ ). Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik responden, kondisi wilayah, jarak fasilitas kesehatan, serta kondisi pelayanan kesehatan.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan mengenai JKN dan akses terhadap fasilitas kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, masing-masing dengan nilai  $p=0,002$  dan  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ). Sebaliknya,

pendapatan dan sarana transportasi tidak memiliki hubungan yang signifikan, dengan nilai  $p=0,458$  dan  $p=0,894$  ( $p>0,05$ ).

Puskesmas Bulurokeng disarankan untuk memperkuat pemberian informasi dan edukasi terkait JKN serta meningkatkan kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Masyarakat diharapkan lebih memahami program JKN dan menggunakan pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan. Bagi peneliti berikutnya, disarankan untuk mempertimbangkan faktor lain, seperti jarak, waktu tempuh, mutu pelayanan, dan dukungan keluarga.

## DAFTAR REFERENSI

- Agustina Arruan, et al. (2023). Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta JKN-KIS di wilayah kerja Puskesmas Kondodewata Kabupaten Tana Toraja. *Business Law Binus*, 7(2), 33–48.
- Atasya, Z. S., et al. (2024). Pemanfaatan pelayanan kesehatan peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Cikarang. *Indonesian Journal of Health Research Innovation*, 1(1), 9–17. <https://doi.org/10.64094/9ejknx56>
- Bellia, M. S., et al. (2024). Income distribution of informal sector labor in Indonesia 2022. *Journal of Indonesian Applied Economics*, 12(1), 1–12. <https://doi.org/10.21776/ub.jiae.2024.012.01.1>
- Cheng, Q., et al. (2025). Determinants of healthcare utilization under the Indonesian national health insurance system: A cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 25(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11951-8>
- Cheng, Q., Fattah, R. A., Susilo, D., Satrya, A., Haemmerli, M., Kosen, S., Novitasari, D., Puteri, G. C., Adawiyah, E., Hayen, A., Mills, A., Tangcharoensathien, V., Jan, S., Thabrany, H., Asante, A., & Wiseman, V. (2025). Determinants of healthcare utilization under the Indonesian national health insurance system: A cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 25, Article 48. <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11951-8>
- Della Azzah, F., et al. (2024). Hubungan antara tingkat pendapatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh pasien Jaminan Kesehatan Nasional. *Medika: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 4(1), 28–34.
- Ega Rava Syadza, et al. (2023). Factors that influence access to health services in Puskesmas: A literature study. *Jnph*, 11(2), 533–539.
- Gadisty Bunga Mentari, et al. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi akses pelayanan kesehatan di Indonesia. 3, 7787(8.5.2017), 2005–2003.
- Hasibuan, S. R. (2025). Utilization of preventive care visits in primary healthcare: Evidence from Indonesia's National Health Insurance. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 5(2). <https://doi.org/10.53756/jjkn.v5i2.374>
- Jauhar, A. (2025). Analyzing the factors influencing public vs private healthcare utilization under JKN program in Indonesia. *Quantum Journal of Medical and Health Sciences*, 4(2). <https://doi.org/10.55197/qjmhs.v4i2.140>

- Nia, N. S., et al. (2023). Analisis pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional: Studi literatur. *15*(3), 1–10.
- Putri, A. S., Noerjoedianto, D., & Adilah, L. H. (2026). A preliminary study on the utilization of health services among JKN-subsidized beneficiaries in West Tanjung Jabung District. *Berita Kedokteran Masyarakat*, *42*(7). <https://doi.org/10.22146/bkm.v42i07.28028>
- Rahmawati, T., & Hsieh, H.-M. H. (2024). Appraisal of universal health insurance and maternal health services utilization: Pre- and post-context of the Jaminan Kesehatan Nasional implementation in Indonesia. *Frontiers in Public Health*, *12*. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1301421>
- Rifka, A. M., et al. (2024). Kualitas layanan rumah sakit di era JKN: Peran kepesertaan, aksesibilitas, dan pembiayaan sebagai faktor penentu. *2*, 306–312.
- Yoharani, et al. (2022). Determinan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) kelompok PBI di Kota Jambi tahun 2021. *Afghanistan Physiography Map*, *7*, 1–106.