

## **PERSPEKTIF PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM PANDANGAN MASYARAKAT DI KECAMATAN TIKALA KOTA MANADO**

**Dismo Katiandagho  
Poltekkes Kemenkes Manado**

### **Abstract**

*The purpose of this study was to determine the perspective of the National Health Insurance Service (JKN) in the Community's Views in the Tikala District of Manado City. This type of research is an analytic observational study with a cross sectional study design. The variables of this study are the independent variable level of knowledge, education level, gender and age group, the dependent variable is the benefits of JKN services organized by BPJS Kesehatan. The population and sample in this study were all BPJS Health participants who received JKN services in the Tikala District of Manado City and visited Tikala Health Center in 2014. The number of samples in this study was 73 samples of BPJS Health participants, taken by simple random sampling. The results of this study are related to the benefits of JKN service level of public education ( $p=0.032$ ), level of knowledge of the community ( $p=0.033$ ) and not related to the benefits of JKN sex services ( $p=0.118$ ), age group ( $p=0.846$ ). , The level of education and knowledge of the community relates to the benefits of JKN services, gender and age group not related to the benefits of JKN services organized by BPJS Health in Tikala District, Manado City*

*Keywords: National Health Insurance Service*

### **PENDAHULUAN**

Jaminan Kesehatan adalah perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) harus dapat memberikan perlindungan, manfaat dan akses pelayanan kesehatan yang sama untuk seluruh penduduk, harus dapat memberikan pelayanan secara menyeluruh, komprehensif sesuai kebutuhan medis berdasarkan kebutuhan dasar yang layak (UU SJSN pasal 19 dan 22). Penyelenggaraan jaminan kesehatan dapat menjadi instrumen untuk dapat melakukan reformasi sistem pelayanan kesehatan.

JKN harus dapat memberikan keadilan dalam pembiayaan kesehatan sehingga terjadi cross subsidi antara penduduk dan antar daerah. JKN harus dapat menjawab dan memberikan jalan keluar pada situasi ketidaksamaan daerah dalam memenuhi kebutuhan (Fasilitas kesehatan, kecukupan biaya, kecukupan SDM, kecukupan untuk biaya operasional dan kecukupan dalam membayar biaya pelayanan kesehatan serta membangun solidaritas antar penduduk) dalam konteks NKRI dengan memperhatikan portabilitas dan pelayanan rujukan terkendali agar terjadi peningkatan akses dan kesamaan hak pelayanan.

Mendukung pelaksanaan tersebut, maka sesuai dengan UURI nomor 24 Tahun 2011 dibentuk suatu badan hukum untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan yaitu Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang merupakan transformasi dari PT. Askes (Persero). Kementerian Kesehatan memberikan prioritas kepada jaminan kesehatan dalam reformasi kesehatan. Kementerian Kesehatan tengah mengupayakan regulasi berupa Peraturan Menteri, yang akan menjadi payung hukum untuk mengatur antara lain pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan tingkat pertama, dan pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan. Peraturan Menteri juga akan mengatur jenis, plafon harga obat, alat bantu kesehatan dan bahan medis habis pakai untuk Peserta JKN.

Setiap orang termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, wajib menjadi peserta program Jaminan Sosial (UU BPJS pasal 14). Jenis Kepesertaan BPJS Kesehatan digolongkan dalam 2 kelompok besar, yaitu : Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang iurannya dibayar oleh Pemerintah diperuntukan bagi fakir miskin dan orang tidak mampu. Kelompok kedua adalah Bukan Penerima Bantuan Iuran (PBPI), dimana peserta pada kelompok ini iurannya dibayarkan baik oleh perusahaan atau instansi peserta bekerja dan secara mandiri untuk peserta yang bekerja disektor informal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan peserta JKN yang datang berkunjung di BPJS Kesehatan, bahwa masih ada peserta JKN yang mengeluhkan tentang pelayanan JKN baik di Puskesmas, Dokter Keluarga maupun Rumah Sakit (RS) yang bekerjasama dengan BPJS kesehatan. Peserta JKN mengeluhkan tentang kualitas pelayanan yang diberikan seperti pelayanan medik, obat-obatan maupun pelayanan administrasi. Serta peserta juga merasa diberatkan oleh pembayaran iuran yang dibayarkan setiap bulan dengan tidak ada pengembalian apabila peserta tidak pernah menggunakan fasilitas kesehatan BPJS Kesehatan.

Adanya data bahwa pelayanan JKN belum optimal dan iuran yang dianggap memberatkan peserta maka penulis tertarik untuk meneliti tentang Hubungan Perilaku Masyarakat Tentang Pelayanan Jaminan Kesehatan (JKN) Di Kecamatan Tikala Kota Manado khususnya di wilayah kerja Puskesmas Tikala dengan peserta JKN yang terdaftar di Puskesmas tersebut sebesar 3.909 jiwa. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan karakteristik masyarakat terhadap manfaat pelayanan JKN di Kecamatan Tikala Kota Manado.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini merupakan studi observasional analitik dengan rancangan *cross sectional study*, yaitu suatu rancangan studi epidemiologi yang mempelajari hubungan variabel independen yaitu tingkat pengetahuan, tingkat pendidikan serta sikap masyarakat

tentang pelayanan JKN dengan variabel dependen yaitu pelayanan JKN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan (Sastroasmoro dan Sofyan, 2011). Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel bebas (*independent variable*) adalah tingkat pengetahuan, tingkat pendidikan, jenis kelamin dan golongan umur dan variabel terikat (*dependent variable*) adalah manfaat pelayanan JKN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan.

Populasi dalam penelitian ini yaitu semua peserta BPJS Kesehatan yang menerima pelayanan JKN yang ada di Kecamatan Tikala Kota Manado. Sampel dalam penelitian ini yaitu semua peserta BPJS Kesehatan yang menerima pelayanan JKN yang datang berkunjung di Puskesmas Tikala dari bulan Mei sampai pada bulan Juni tahun 2014. Berdasarkan hasil perhitungan besar sampel didapatkan jumlah sampel pada penelitian ini sebesar 73 sampel peserta BPJS Kesehatan yang menerima pelayanan JKN yang datang berkunjung di Puskesmas Tikala Kota Manado pada bulan Mei sampai dengan bulan Juni 2014, yang diambil secara *simple random sampling*, yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

Instrumen penelitian yang dipakai adalah kuesioner yang berisi pertanyaan tentang identitas responden dan pertanyaan tentang variabel penelitian yaitu tingkat pendidikan, tingkat pengetahuan, jenis kelamin dan golongan umur terhadap manfaat pelayanan JKN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan.

Analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif karakteristik responden, dilakukan dengan menyajikan distribusi frekwensi dari variabel yang diteliti dan disajikan dalam bentuk tabel dan grafik, untuk mengetahui proporsi masing masing variabel yang diteliti, dan analisis bivariat dilakukan dengan uji hipotesis menggunakan uji *Chi Square* ( $\chi^2$ ) dengan tabel 2x2 yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara perilaku masyarakat terhadap pelayanan JKN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan . Uji ini dipilih oleh karena variabel bebas dan terikat berskala kategorial. Nilai  $p$  dianggap bermakna apabila  $p < 0,05$  Analisis data dilakukan dengan menggunakan program komputer

## **HASIL PENELITIAN**

### **Analisis Univariat**

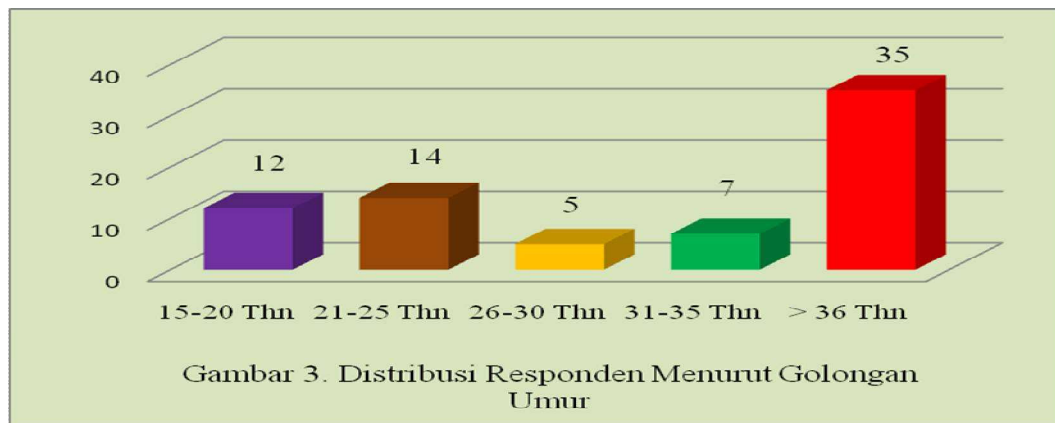
#### **A. Hasil Analisis Univariat Karakteristik Responden**

##### **1. Golongan umur Responden**

Berdasarkan hasil pengolahan data secara univariat untuk karakteristik responden menurut golongan umur yang terbanyak adalah responden dengan golongan umur > 36 tahun sebanyak 35 orang (47,9%) dan paling sedikit responden dengan golongan umur 26-30 tahun sebanyak 5 responden (6,8%).

Untuk lebih jelasnya distribusi responden menurut golongan umur dapat dilihat pada gambar 3 dibawah ini:

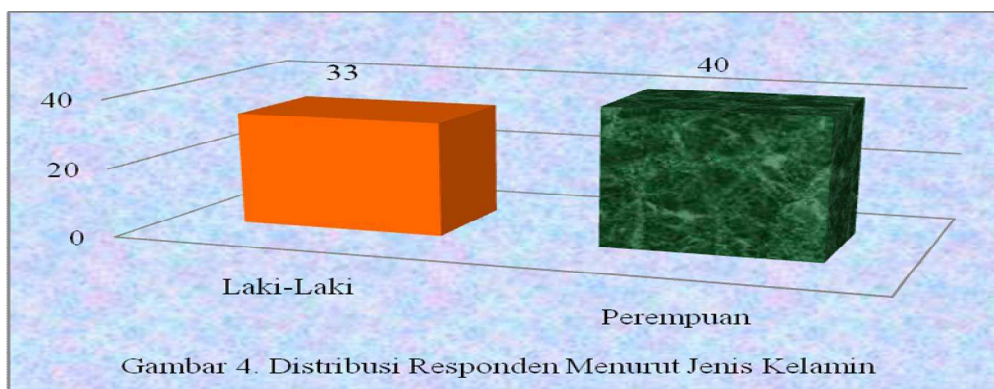
**Gambar 1. Distribusi responden menurut golongan umur**



**2. Jenis Kelamin**

Sesuai dengan hasil pengolahan data untuk jenis kelamin responden yang datang berkunjung di Puskesmas Tikala Kota Manado, dengan hasil pengolahan data yaitu responden yang terbanyak adalah responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 40 responden (54,8%) dan perempuan sebanyak 33 responden (45,2 %).

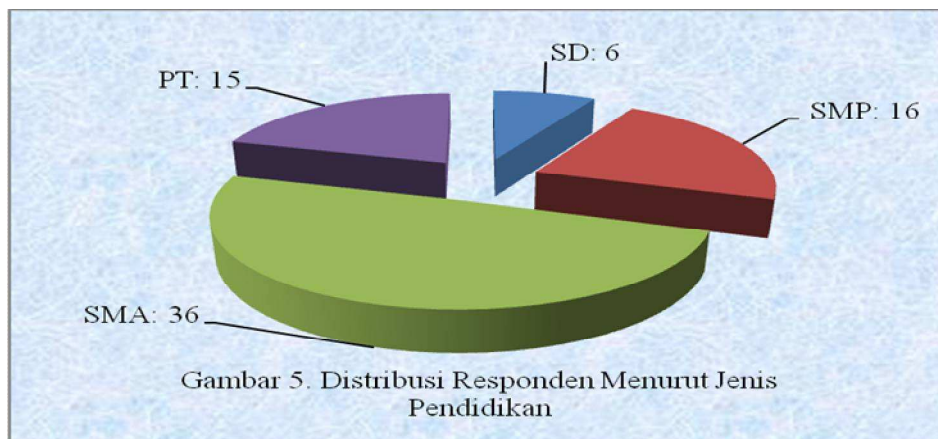
**Gambar 2. Distribusi responden menurut jenis kelamin**



**3. Jenis Pendidikan**

Hasil pengolahan data secara univariat untuk jenis pendidikan responden sebagai peserta BPJS Kesehatan yang datang berkunjung di Puskesmas Tikala Kota Manado terbanyak adalah responden dengan jenis pendidikan terbanyak adalah SMA sebanyak 36 orang (49,3%) dan paling sedikit adalah responden dengan pendidikan SD sebanyak 6 responden.

**Gambar 3. Distribusi responden menurut jenis pendidikan**



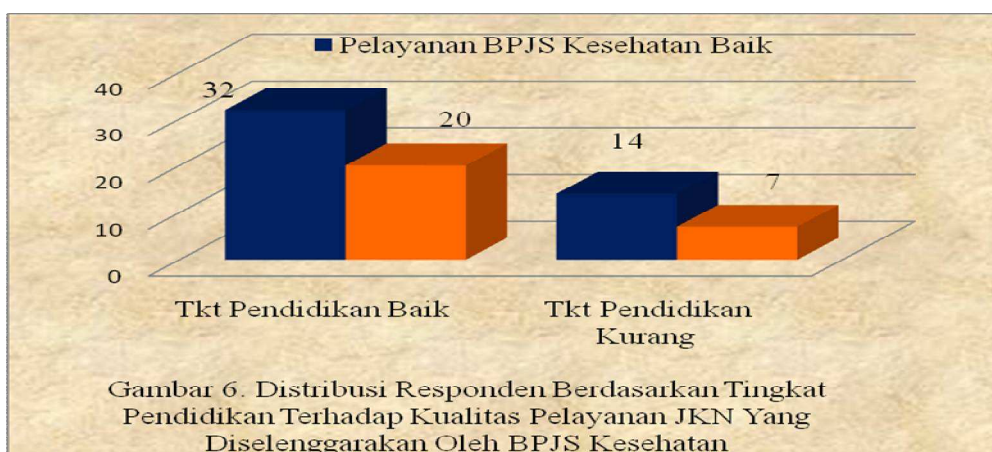
Gambar 5. Distribusi Responden Menurut Jenis Pendidikan

**B. Hasil Analisis Univariat Variabel Penelitian**

**1. Tingkat Pendidikan**

Sesuai dengan hasil analisis secara bivariat untuk tingkat pendidikan dari setiap responden terhadap pelayanan JKN di Puskesmas Tikala Kota Manado yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yaitu responden dengan tingkat pendidikan baik sebanyak 52 responden (71,2%) menyatakan pelayanan JKN di Puskesmas Sario baik sebanyak 32 responden (43,8%) dan pelayanan JKN kurang dinyatakan oleh 20 responden (27,4%) dan tingkat pendidikan kurang sebanyak 21 responden (28,8%) dimana responden menyatakan pelayanan baik sebanyak 14 orang (19,2%) dan menyatakan pelayanan kurang sebanyak 7 orang (9,6).

**Gambar 4. Gambaran Tingkat pendidikan dengan pelayanan JKN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan**

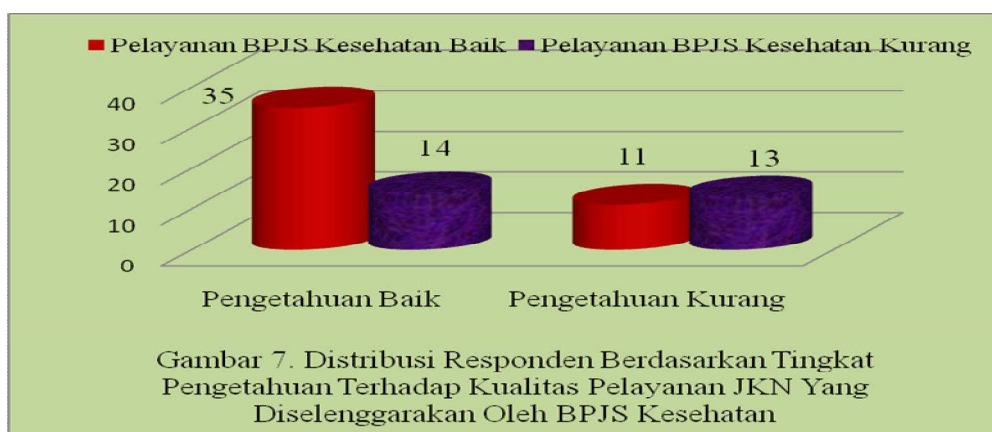


Gambar 6. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terhadap Kualitas Pelayanan JKN Yang Diselenggarakan Oleh BPJS Kesehatan

## 2. Tingkat Pengetahuan

Berdasarkan hasil pengolahan data untuk tingkat pengetahuan responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS kesehatan yaitu responden dengan tingkat pengetahuan baik sebanyak 49 responden (67,1%) yang menyatakan pelayanan JKN yang diselenggarakan oleh BPJS kesehatan baik sebanyak 35 responden (47,9%) dan responden yang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik sebanyak 14 responden (19,2%), serta responden dengan tingkat pengetahuan kurang yang menyatakan pelayanan baik sebanyak 11 responden (15,1%) dan yang menyatakan pelayanan kurang baik sebanyak 13 responden (17,8%).

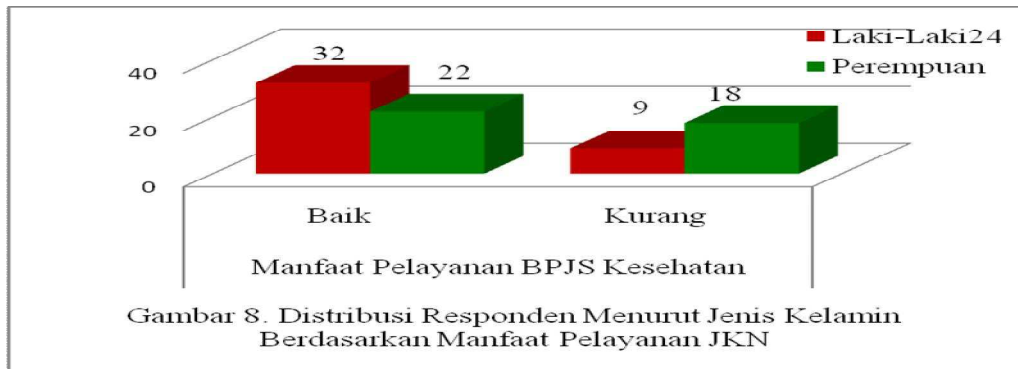
**Gambar 5. Gambaran Tingkat pengetahuan dengan pelayanan JKN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan**



## 3. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil pengolahan data primer untuk responden yang memanfaatkan pelayanan JKN menurut berjenis kelamin terbanyak adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 40 responden (54,8%) diantaranya yang merasakan manfaat JKN dengan baik sebanyak 22 orang dan 18 responden (24,7%) responden merasakan manfaat pelayanan JKN kurang baik. Untuk responden yang berjenis kelamin laki-laki, sebanyak 24 responden merasakan manfaat pelayanan JKN dengan baik dan 9 responden (12,3%) merasakan manfaat pelayanan JKN dengan kurang baik.

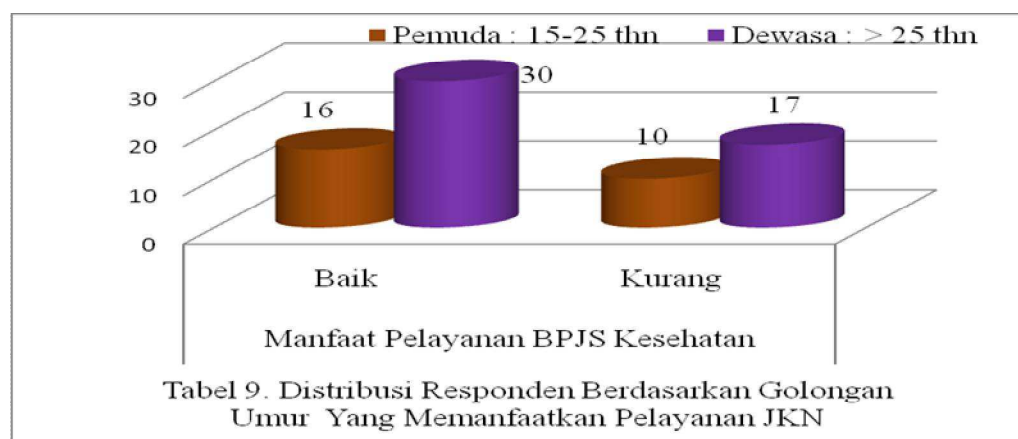
**Gambar 6. Gambaran responden menurut jenis kelamin yang memanfaatkan pelayanan JKN**



4. Golongan umur

Sesuai dengan hasil pengolahan data primer, untuk golongan umur responden yang memanfaatkan pelayanan JKN yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan di Puskesmas Tikala terbanyak adalah responden dengan golongan umur > 25 tahun sebanyak 47 responden (64,4%), diantaranya responden yang merasakan manfaat pelayanan JKN dengan baik yaitu sebanyak 30 responden (41,1%) dan manfaat pelayanan JKN yang kurang sebanyak 17 responden (23,3%). Golongan umur 15-25 tahun yang merasakan manfaat pelayanan JKN dengan baik sebanyak 16 responden (21,9 %) dan manfaat pelayanan JKN yang kurang sebanyak 10 responden (13,7%). Untuk lebih jelasnya distribusi menurut manfaat pelayanan JKN berdasarkan golongan umur dapat dilihat pada gambar 9 dibawah ini :

**Gambar 7. Gambaran responden menurut golongan umur yang memanfaatkan pelayanan JKN**



## Analisis Bivariat

### 1. Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Manfaat Pelayanan JKN

Berdasarkan hasil pengolahan data secara bivariat untuk tingkat pendidikan responden sebagai peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Tikala Kota Manado dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini :

**Tabel 1. Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan Terhadap Manfaat Pelayanan JKN Oleh BPJS Kesehatan di Puskesmas Tikala Kota Manado**

Pendidikan	Manfaat Pelayanan JKN				N	%	p-value
	Baik	%	Kurang	%			
Baik	43	58,9	20	27,4	63	86,3	0,032
Kurang	3	4,1	7	9,6	10	13,7	
Total	46	63	27	37	73	100	

Tabel 1 menjelaskahn bahwa dari 63 responden (86,3%) yang memiliki pendidikan baik, diantaranya terdapat 43 responden (58,9%) yang merasakan manfaat pelayanan JKN dengan baik dan 20 responden (27,4%) yang mempunyai pendidikan baik responden ini yang merasakan pelayanan JKN kurang baik. 10 orang responden (13,7%) yang mempunyai pendidikan kurang, terdapat 3 responden yang merasakan manfaat pelayanan JKN dengan baik 7 responden (9,6%) merasakan pelayanan JKN yang kurang.

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji *chi-square* dimana tingkat pendidikan berhubungan dengan manfaat pelayanan JKN oleh BPJS Kesehatan di Puskesmas Tikala Kota Manado, dengan nilai  $p = 0,032$

### 2. Hubungan Tingkat Pengetahuan dengan Manfaat Pelayanan JKN

Hasil analisis data secara bivariat untuk tingkat pengetahuan responden terhadap manfaat pelayanan JKN oleh BPJS Kesehatan di Puskesmas Tikala Kota Manado dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini :

**Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Tingkat Pengetahuan dengan Manfaat Pelayanan JKN Oleh BPJS Kesehatan di Puskesmas Tikala Kota Manado**

Pengetahuan	Manfaat Pelayanan JKN				N	%	p-value
	Baik	%	Kurang	%			
Baik	35	47,9	14	19,2	49	67,1	0.033
Kurang	11	15,1	13	17,8	24	32,9	
Total	46	63	27	37	73	100	



Tabel 2 menjelaskan bahwa tingkat pengetahuan responden yang baik sebanyak 49 orang (67,1%) diantaranya yang menyatakan bahwa manfaat pelayanan JKN baik dikemukakan oleh 35 responden (47,9%) dan manfaat pelayanan JKN yang kurang baik sebanyak 14 responden (19,2%). Tingkat pengetahuan responden yang kurang baik menyatakan manfaat pelayanan JKN baik sebanyak 11 responden (15,1%) dan 13 responden (17,8%) menyatakan bahwa manfaat pelayanan JKN kurang baik.

Hasil analisis secara bivariat dengan menggunakan uji *chi-square* dimana terdapat hubungan yang bermakna antara tingkat pengetahuan dengan manfaat pelayanan JKN oleh BPJS Kesehatan di Puskesmas Tikala dengan nilai  $p= 0,033$

### 3. Hubungan Jenis Kelamin dengan Manfaat Pelayanan JKN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, dimana gambaran jenis kelamin terhadap manfaat pelayanan JKN yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan di Puskesmas Tikala dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini :

**Tabel 3. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin Terhadap Manfaat Pelayanan JKN Oleh BPJS Kesehatan di Puskesmas Tikala Kota Manado**

Jenis Kelamin	Manfaat Pelayanan JKN				N	%	p-value
	Baik	%	Kurang	%			
Laki-Laki	24	32,9	9	12,3	33	45,2	0,118
Perempuan	22	30,1	18	24,7	40	54,8	
Total	46	63	27	37	73	100	

Tabel 3 menjelaskan bahwa gambaran jenis kelamin yang paling banyak memanfaatkan pelayanan oleh petugas BPJS Kesehatan adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 40 responden (54,8%) 22 responden (30,1%) diantaranya menyatakan bahwa pelayanan JKN sangat bermamfaat dan 18 responden (24,7%) menyatakan bahwa pelayanan JKN kurang baik. Untuk jenis kelamin laki-laki pada umumnya menyatakan bahwa pelayanan JKN sangat bermanfaat dikemukakan oleh 24 responden (32,9%) dan 9 responden (12,3%) menyatakan pelayanan mempunyai manfaat yang kurang.

Hasil analisis dengan menggunakan uji *chi-square* dimana jenis kelamin responden tidak berhubungan dengan manfaat pelayanan JKN oleh BPJS Kesehatan di Puskesmas Tikala dengan nilai  $p= 0,118$

### 4. Hubungan Golongan Umur dengan Manfaat Pelayanan JKN

Hasil pengolahan dan analisis data untuk hubungan golongan umur dengan manfaat pelayanan JKN yang diselenggarakan oleh BPJ Kesehatan di Puskesmas Tikala Kota Manado, dapat dilihat pada tabel 4 dibawah ini :

**Tabel 4. Distribusi Responden Menurut Golongan Umur Terhadap Manfaat Pelayanan JKN Oleh BPJS Kesehatan di Puskesmas Tikala Kota Manado**

Golongan Umur	Manfaat Pelayanan JKN				N	%	p-value
	Baik	%	Kurang	%			
15-25 thn	16	21,9	10	13,7	26	35,6	0.846
> 25 thn	30	41,1	17	23,4	47	64,4	
Total	46	63	27	37	73	100	

Tabel 4 menjelaskan bahwa golongan umur responden yang terbanyak dalam memanfaatkan pelayanan JKN yang diselenggarakan oleh BPJS adalah golongan umur > 25 tahun sebanyak 47 responden (64,4%) dan golongan umur 15-25 tahun sebanyak 26 responden (35,6%).

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji *chi-square* dimana tidak terdapat hubungan antara golongan umur dengan manfaat pelayanan JKN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang memperoleh nilai  $p = 0,846$ .

### **Pembahasan**

Hasil analisis secara bivariat untuk variabel independen yaitu tingkat pendidikan, tingkat pengetahuan, jenis kelamin dan golongan umur terhadap variabel dependen yaitu manfaat pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Tikala Kota Manado yaitu berdasarkan tabel 1 menjelaskahn bahwa dari hasil analisis dengan menggunakan uji *chi-square* dimana tingkat pendidikan berhubungan dengan pelayanan JKN oleh BPJS Kesehatan di Puskesmas Tikala Kota Manado, dengan nilai  $p = 0,032$ . Hasil wawancara dan analisis data peserta BPJS Kesehatan berdasarkan tingkat pendidikan yang terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 36 responden (49,3%) dan responden dengan tingkat pendidikan terakhir lulusan Perguruan Tinggi sebanyak 15 responden (20,5%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Ahmad (2010) yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan berhubungan terhadap gambaran pelayanan petugas kesehatan pada pusat pelayanan kesehatan dengan nilai  $p = 0,020$ .

Peserta BPJS Kesehatan merasa puas jika pemberian pelayanan oleh petugas dilakukan sesuai dengan waktu yang telah di tentukan dan sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, jika responden datang berkunjung ke Puskesmas dan telah mendapatkan nomor antrian, adakalanya petugas mendahulukan pasien yang dikenal oleh petugas atau pasien yang berhubungan dekat

dengan petugas (keluarga, sahabat) yang tidak menggunakan nomor antrian yang telah ditentukan. Tingkat pendidikan responden yang datang berkunjung paling banyak adalah responden dengan tingkat pendidikan baik sebanyak 52 responden (71,2%) dibandingkan dengan responden dengan tingkat pendidikan kurang yang mencapai 28,8 %.

Pendidikan adalah suatu kegiatan atau proses pembelajaran untuk mengembangkan kepribadian dan kemampuan tertentu sehingga sasaran pendidikan itu dapat berdiri sendiri. Pendidikan mempengaruhi proses belajar, makin tinggi pendidikan seseorang makin mudah orang tersebut untuk menerima informasi. Semakin banyak informasi yang masuk semakin banyak pula pengetahuan yang didapat. Pengetahuan sangat erat kaitannya dengan pendidikan dimana diharapkan seseorang dengan pendidikan tinggi, maka orang tersebut akan semakin luas pula pengetahuannya. Namun perlu ditekankan bahwa seorang yang berpendidikan rendah tidak berarti mutlak berpengetahuan rendah pula.

Berdasarkan hasil wawancara, dimana responden menyatakan bahwa dari 63 responden (86,3%) yang memiliki pendidikan baik, diantaranya terdapat 43 responden (58,9%) yang merasakan manfaat pelayanan JKN dengan baik dan 20 responden (27,4%) yang mempunyai pendidikan baik responden ini yang merasakan pelayanan JKN kurang baik. 10 orang responden (13,7%) yang mempunyai pendidikan kurang, terdapat 3 responden yang merasakan manfaat pelayanan JKN dengan baik 7 responden (9,6%) merasakan pelayanan JKN yang kurang.

Pendidikan adalah suatu usaha untuk mengembangkan kepribadian dan kemampuan di dalam maupun di luar sekolah dan berlangsung seumur hidup. Pengetahuan erat kaitannya dengan pendidikan (Notoatmodjo, 2007).

Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir dan daya cerna seseorang terhadap informasi yang diterima. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, semakin tinggi pula informasi yang dapat diserap dan tingginya informasi yang diserap mempengaruhi tingkat pengetahuannya, demikian juga sebaliknya. Pendapat lainnya mengatakan bahwa pendidikan yang rendah mengakibatkan mengalami kesulitan untuk menyerap ide-ide baru dan membuat mereka lebih bersifat konservatif, karena tidak mengenal alternatif yang lebih baik. Orang yang berpendidikan tinggi memiliki kepedulian yang lebih besar terhadap masalah kesehatan (Notoatmodjo, 2007).

Hasil analisis data untuk gambaran tingkat pengetahuan dari responden hubungan terhadap manfaat pelayanan JKN oleh BPJS Kesehatan di Puskesmas Tikala dengan nilai  $p=0,033$ , responden dengan tingkat pengetahuan baik sebanyak 49 responden (67,1%) diantaranya yang menyatakan pelayanan oleh petugas BPJS Kesehatan baik sebanyak 35 responden (47,9%), menurut responden dari hasil wawancara dimana

pelayanan dari petugas BPJS Kesehatan sangat memuaskan peserta BPJS namun 14 responden yang menyatakan bahwa pelayanan petugas BPJS Kesehatan yang kurang baik, dari total responden dengan pendidikan kurang baik sebanyak 24 responden (32,9%) diantaranya terdapat 11 responden (15,1%) menyatakan bahwa pelayanan BPJS Kesehatan baik dan 13 responden (17,8%) menyatakan bahwa pelayanan petugas BPJS Kesehatan kurang baik, hal ini menurut responden bahwa petugas sering terlambat memberikan pelayanan dan ada beberapa petugas jika dalam memberikan pelayanan sering menampilkan wajah marah dan tidak menyenangkan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Yanty (2012) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara tingkat pengetahuan dengan kepuasan pelayanan Jamkesmas di Puskesmas Pakusari Kabupaten Jember dengan nilai  $p < 0,05$ ). Hasil penelitian yang sama telah dilakukan oleh Prana (2013) yang menyatakan bahwa tingkat pengetahuan peserta Jamkesmas berhubungan dengan gambaran pelayanan petugas kesehatan di RSUD Ibnu Sina Gresik. Penelitian menyatakan bahwa semakin baik tingkat pengetahuan peserta Jamkesmas maka akan baik juga penilaian peserta terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan.

Sejalan dengan penelitian ini, penelitian yang telah dilakukan oleh Rahman (2008) yang menyatakan bahwa tingkat pengetahuan peserta berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelayanan petugas pemberi pelayanan di puskesmas.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Maftukhin (2011) tentang penilaian pasien jamkesmas terhadap kualitas pelayanan perawat di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro, menyatakan bahwa ada hubungan antara tingkat pengetahuan baik dari pasien terhadap penilaian kualitas pelayanan di rumah sakit.

Azrul Azwar (1994) dalam Maftukhin (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Menurut Oliver (1998) dalam Maftukhin (2011), mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya.

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas kepada pasien peserta BPJS Kesehatan akan mendapatkan respon yang berbedabeda jika diukur dari aspek penilaian masyarakat khususnya pasien BPJS Kesehatan. Penilaian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu *Tangible* (keadaan yang ada, kenyataan sarana yang ada), *Reliability* (dapat dipercaya), *Responsiveness* (kepedulian, bertanggung jawab), *Assurance* (kepastian/jaminan), *Empathy* (perhatian). Dari hasil penelitian menunjukkan

lebih dari sebagian pasien BPJS Kesehatan mempunyai tanggap sangat baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Tikala Kota Manado, respon yang baik ini membuktikan bahwa telah terpenuhinya sarana dan prasarana yang ada, pelayanan yang diberikan oleh perawat dan petugas puskesmas yang baik menimbulkan kepercayaan pasien terhadap kemampuan petugas, petugas yang bertanggungjawab dan tidak mengesampingkan keluhan pasien, petugas memberikan tindakan yang tepat waktu dan perhatian yang diberikan petugas terhadap keadaan pasien menjadikan pasien merasa diperhatikan.

Aspek-aspek kinerja menurut Mangkunegara (2005) dalam Mislaini (2013) adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu kerja dari petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan
2. Kualitas pekerjaan yang dihasilkan petugas dan dalam menyelesaikan pekerjaannya
3. Waktu yang digunakan petugas dalam memberikan pelayanan
4. Tingkat kemampuan dalam bekerja untuk menghadapi para peserta/pasien
5. Proses kerja petugas dalam memberikan pelayanan.

Kualitas pelayanan adalah standar tingkat pelayanan yang diberikan kepada pihak yang membutuhkan pelayanan berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan dan pihak yang dilayani merasa puas dan memberikan respon positif. Oleh karena itu pelayanan dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktifitas yang mendukung kelancaran pada konsumen. Pihak yang membutuhkan pelayanan akan memberikan respon positif dan merasa puas jika dilayani dengan baik.

Pelayanan yang berkualitas merupakan pilar utama dalam memenuhi kebutuhan akan informasi yang beragam, oleh karena itu dari pelayanan tersebut akan terbentuk upaya pemenuhan keinginan dan ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat dengan adanya kompetisi itu dapat menimbulkan dampak positif di tempat pelayanan.

Sesuai dengan hasil analisis untuk jenis kelamin responden, sesuai dengan tabel 3 menjelaskan bahwa gambaran jenis kelamin yang paling banyak memanfaatkan pelayanan oleh petugas BPJS Kesehatan adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 40 responden (54,8%) 22 responden (30,1%) diantaranya menyatakan bahwa pelayanan JKN sangat bermanfaat dan 18 responden (24,7%) menyatakan bahwa pelayanan JKN kurang baik. Untuk jenis kelamin laki-laki pada umumnya menyatakan bahwa pelayanan JKN sangat bermanfaat dikemukakan oleh 24 responden (32,9%) dan 9 responden (12,3%) menyatakan pelayanan mempunyai manfaat yang kurang. Secara

statistic sesuai dengan hasil analisis data dimana jenis kelamin responden tidak berhubungan dengan manfaat pelayanan JKN oleh BPJS Kesehatan di Puskesmas Tikala dengan nilai  $p= 0,118$ .

Hasil pengolahan data untuk golongan umur sesuai dengan tabel 4 menjelaskan bahwa tidak terdapat hubungan antara golongan umur dengan manfaat pelayanan JKN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang memperoleh nilai  $p= 0,846$ . Golongan umur responden yang terbanyak dalam memanfaatkan pelayanan JKN yang diselenggarakan oleh BPJS adalah golongan umur  $> 25$  tahun sebanyak 47 responden (64,4%), diantaranya terdapat 30 responden (41,1%) merasakan manfaat yang baik dari pelayanan JKN dan hanya 17 responden yang merasakan manfaat kurang baik dari pelayanan JKN. Golongan umur 15-25 tahun sebanyak 26 responden (35,6%), yang merasakan manfaat JKN dengan baik sebanyak 16 responden (21,9%) dan kurang manfaatnya sebanyak 10 responden (13,7%).

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Tingkat pendidikan masyarakat berhubungan dengan manfaat pelayanan JKN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan di Kecamatan Tikala Kota Manado
2. Tingkat pengetahuan masyarakat berhubungan dengan manfaat pelayanan JKN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan terhadap pelayanan JKN di Kecamatan Tikala Kota Manado
3. Jenis kelamin tidak berhubungan dengan manfaat pelayanan JKN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan di Kecamatan Tikala Kota Manado
4. Golongan umur tidak berhubungan dengan manfaat pelayanan JKN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan di Kecamatan Tikala Kota Manado

### **Saran**

1. Bagi pihak Puskesmas Tikala dan BPJS Kesehatan agar meningkatkan kinerja pelayanan bagi setiap peserta BPJS Kesehatan
2. Bagi peserta BPJS Kesehatan agar menjalankan ketentuan-ketentuan yang disyaratkan oleh BPJS Kesehatan seperti membayar iuran sesuai dengan peruntukannya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto. S, 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta

Kementerian Kesehatan RI, 2013. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Sistem Jaminan Sosial nasional*. Jakarta

Kementerian Kesehatan RI, 2011. *Profil Kesehatan Indonesia 2010*. Pusat Data dan Surveilens Epidemiologi. Jakarta

Kementerian Kesehatan RI, 2010. *Riset Kesehatan Dasar 2010*. Jakarta. Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Kesehatan RI.

Lameshow Stanley dan Lwanga S. K., 1997. *Sample Size Determinatioan in Health Studies a Practical Manual*, WHO, Geneva

Notoatmodjo, S. 2003, *Ilmu Kesehatan Masyarakat Prinsip-Prinsip Dasar*. Rineka Cipta. Jakarta :

-----, 2007, *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Rineka Cipta. Jakarta

Peraturan Menteri Kesehatan RI, Nomor 71 Tahun 2013 Tentang *Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta

Puskesmas Sario, 2013, *Laporan Tahunan Puskesmas Sario*, Kota Manado

Pranata Deddy. 2011. *Pasien Miskin Terlantar 21 Hari di Teras Rumah Sakit* ([http:// news.okezone. Com /read/ 2011/11/ 02/340/ 523598/ pasien –miskin terlantar-21-hari di-teras-rumah-sakit](http://news.okezone.Com/read/2011/11/02/340/523598/pasien-miskin-terlantar-21-hari-di-teras-rumah-sakit)) diakses pada tanggal 8 Februari 2012

Ridwan, 2003. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Alfabeta, Bandung

Sastroasmoro S, dan Ismael S., 2011. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis*, Sagung Seto, Fakultas Kedokteran UI, Sagung Seto, Jakarta

Setiana Lucie. 2005. *Teknik Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Ghalia Indonesia, Bogor

Stang, 2007. *Dasar-Dasar Biostatistik Inferensial*. Diktat Perkuliahan. FKM Unhas. Makassar

Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.