

## **Pertumbuhan Peserta, Pemanfaatan Layanan Kesehatan, serta Tingkat Pemahaman Peserta terhadap Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)**

**Ahmad Fitrawan<sup>1</sup>, Abd.Rahman<sup>2</sup>, Mursalim Nohong<sup>2</sup>**

*<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar*

### **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menunjukkan bagaimana pertumbuhan peserta program JKN, pemanfaatan layanan kesehatan serta tingkat pemahaman peserta terkait program JKN. Jenis data pada penelitian menggunakan data sekunder dari laporan kinerja BPJS Kesehatan pada tahun 2014-2022. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Pertumbuhan peserta program JKN sejak tahun 2014 hingga tahun 2022 meningkat sangat signifikan, (2) Pertumbuhan peserta JKN dibarengi dengan peningkatan pemanfaatan fasilitas Kesehatan mitra BPJS Kesehatan oleh peserta JKN, (3) Hasil survey tingkat pemahaman peserta JKN terkait hak dan kewajiban serta alur layanan program JKN mengalami fluktuatif di mana pada tahun 2021 terjadi penurunan yang cukup signifikan namun perlahan kembali meningkat pada tahun 2022.

Kata Kunci: Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Pemanfaatan Layanan Kesehatan, Pemahaman.

Copyright (c) 2023 Ahmad Fitrawan

---

✉ Corresponding author :

Email Address : [ahmadfitrawan91@gmail.com](mailto:ahmadfitrawan91@gmail.com)

### **PENDAHULUAN**

Langkah menuju cakupan kesehatan semesta pun semakin nyata dengan resmi beroperasinya BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2014, sebagai transformasi dari PT Askes (Persero). Hal ini berawal pada tahun 2004 saat pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) serta menunjuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) pun berubah menjadi BPJS Kesehatan. Melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, negara hadir untuk memastikan seluruh penduduk Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang komprehensif, adil, dan merata.

Dalam rangka mengimplementasikan amanat Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 28H ayat (3) bahwa "Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat", dibentuklah Sistem Jaminan Sosial Nasional yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN). UU SJSN secara eksplisit mengamanatkan bahwa setiap orang berhak atas jaminan sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil, dan makmur. SJSN merupakan suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. UU SJSN meliputi jaminan

kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, BPJS Kesehatan sebagai Badan Hukum Publik yang diberikan amanah sebagai penyelenggara salah satu program strategis nasional yaitu JKN harus senantiasa terus berinovasi di tengah disrupsi yang begitu besar dan sangat cepat. Dalam upaya perluasan kepesertaan atau yang dikenal dengan Universal Health Coverage (UHC), tentu saja bukan hanya sekedar jumlah peserta yang menjadi sasaran namun harus beriringan dengan peningkatan akses dan kualitas layanan serta pemahaman peserta terkait program JKN itu sendiri. Informasi seperti hak dan kewajiban peserta, kemudian alur layanan merupakan informasi kunci yang perlu diketahui oleh peserta JKN.

Dalam kebijakan pembangunan nasional, SDGs telah diarus utamakan ke dalam Rencana Panjang Jangka Menengah (RPJMN) dan Rencana Strategis (RENSTRA) Kementerian Kesehatan tahun 2015-2019. Babak baru pembangunan selanjutnya akan segera dimulai yaitu RPJMN IV tahun 2020-2024 dengan tema "Indonesia berprestasi menengah – tinggi yang sejahtera, adil, dan berkesinambungan". Terdapat 7 agenda pembangunan 2020-2024 dengan fokus kesehatan pada agenda ke-3, yaitu Meningkatkan Sumber Daya Manusia yang Berkualitas dan Berdaya Saing. Dimana fokus Kementerian Kesehatan yaitu pada komitmen "Peningkatan Akses dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Menuju Cakupan Kesehatan Semesta".

BPJS Kesehatan secara massif telah melakukan penyebaran informasi melalui akun resmi media sosial, namun tentu saja dibutuhkan strategi yang lebih besar dalam meningkatkan pemahaman peserta JKN di seluruh Indonesia mengingat kepesertaan JKN semakin bertambah dan akan menjadi 100% pada tahun 2030 berdasarkan roadmap SDGs.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait "Pertumbuhan Peserta, Pemanfaatan Layanan Kesehatan, serta Tingkat Pemahaman Peserta terhadap Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)".

## **METODOLOGI**

Dalam penelitian dalam karya ilmiah kali ini menerapkan beberapa metode penelitian yaitu Metode Deskriptif dan Metode Studi Pustaka.

### **Metode Deskriptif**

Sukmadinata (2005) menjelaskan bahwa: Penelitian deskriptif tidak melakukan manipulasi atau memberikan perlakuan-perlakuan tertentu terhadap variabel atau merancang sesuatu yang diharapkan terjadi pada variabel, tetapi semua kegiatan, keadaan, kejadian, aspek, komponen atau variabel berjalan sebagaimana adanya.

### **Metode Studi Pustaka**

Dalam studi pustaka ini dapat memudahkan peneliti untuk mencari referensi serta informasi yang relevan dengan cara mencari informasi lebih kearah penelitian yang sesuai dengan topik permasalahan yang menjadi objek penelitian, dengan membaca buku-buku atau literatur-literatur yang ada sehingga pendapat dari berbagai pakar mengenai suatu masalah. Terdapat beberapa Studi Pustaka yang sudah dilakukan pada penelitian sebelumnya mengenai program JKN dan penelitian lain yang berkaitan. Berikut terdapat 10 (Sepuluh) literature review diantaranya yaitu:

a. Penelitian yang telah dilakukan oleh Donna Elian dan Yoki Muchsam dari Akademi Perekam Medis dan Informatika Kesehatan (APIKES) Bandung pada Jurnal Syntax Fusion Vol.1 No.9, 346-355 tahun 2021 dengan judul "Analisis Pemahaman Pasien Terhadap Sistem Rujukan Berjenjang Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)". Dalam penelitian yang telah dilakukan ditemukan bahwa adanya ketidakpahaman peserta atau pasien terhadap sistem

rujukan berjenjang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Paronpong. Empat dari enam indikator yang digunakan dinyatakan tidak paham.

b. Penelitian yang telah dilakukan oleh Wisnu Probo Wijayanto dari Program Rtudi Ilmu Keperawatan STIKes Aisyah Pringsewu Lampung pada Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan 2 (2), 131-140 tahun 2017 yang berjudul “Hubungan Pengetahuan dan Kemampuan Ekonomi Masyarakat Terhadap Aksesibilitas BPJS”. Dalam penelitian disebutkan bahwa responden yang memiliki pengetahuan yang baik memiliki peluang untuk mengakses BPJS sebesar 2,898 kali dibandingkan dengan responden yang memiliki pengetahuan kurang baik.

c. Penelitian yang telah dilakukan oleh Muh. Said Mukharrim, Urwatil Wusqa Abidin dan Fika Ayu Rahmani dari Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Al Asyariah Mandar pada Journal Peqguruang Conference Series 3 (2), 781-788 tahun 2021 yang berjudul “Hubungan Tingkat Pemahaman dan Partisipasi Masyarakat Dusun Silopo terhadap Penerima Bantuan Iuran BPJS Kesehatan”. Dalam penelitian ini disebutkan bahwa adanya hubungan antara variabel pekerjaan dan pendapatan terhadap pemahaman Penerima Bantuan Iuran BPJS Kesehatan. Hal yang sama diungkapkan bahwa adanya hubungan antara variabel pekerjaan dan pendapatan terhadap partisipasi Penerima Bantuan Iuran BPJS Kesehatan.

d. Penelitian yang dilakukan oleh Moh. Jonaidy Prasetiawan, Eko Mulyadi, dan Sugesti Aliftitah dari Universitas Wiraraja Sumenep pada Journal of Health Science 4 (2), 24-36 tahun 2019 dengan judul “Pemahaman Tentang Hak dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Ganding Sumenep”. Dalam penelitian ini penulis menyebutkan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat pemahaman peserta BPJS Kesehatan antara lain kondisi fisik dan psikologis peserta serta tingkat Pendidikan peserta. Alasan peserta ikut BPJS Kesehatan adalah untuk mengurangi biaya pengobatan.

e. Penelitian yang telah dilakukan oleh Andi Ila Kusuma dan Muhammad Farid dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin pada Jurnal Komunikasi KAREBA 5 (2), 310-318 tahun 2016 dengan judul “Pemahaman Terhadap Informasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS) Kesehatan dan Pemanfaatannya di Kalangan Masyarakat Miskin di Kabupaten Maros”. Didalam penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pemahaman merupakan suatu hal yang penting dalam mengembangkan suatu gagasan yang bersifat motivasi atau mendorong untuk melakukan suatu yang dianggap bermanfaat, dalam proses pemahaman kea rah yang lebih positif dapat membantu ke arah proses pemecahan dan peningkatan taraf hidup masyarakat.

f. Penelitian yang telah dilakukan oleh Totok Sundoro, Nida Tsaqila, dan Faris Ulin Nuha dari STIKes Surya Global Yogyakarta pada APMa Jurnal Pengabdian Masyarakat 3 (1), 33-39 tahun 2023 yang berjudul “Peningkatan Pemahaman Masyarakat melalui Sosialisasi Program Jaminan Kesehatan Nasional”. Dalam penelitian ini disampaikan bahwa Masyarakat telah mendapatkan pengetahuan dan informasi yang baik sehingga termotivasi dan yakin bahwa Program JKN ini penting, dimana masyarakat yang saat ini belum memiliki jaminan kesehatan berencana untuk mendaftarkan diri untuk menjadi Peserta JKN. Masyarakat menyatakan kesediannya untuk meneruskan informasi yang telah diperoleh dari kegiatan ini kepada keluarga, kerabat dan tetangga yang belum bisa hadir dalam kegiatan ini.

g. Penelitian dengan judul “Peningkatan Pemahaman Peran BPJS Kesehatan pada Masyarakat di Masa Pandemi Covid-19 (Lokasi: Kelurahan Sidomulyo, Medan Tuntungan)” yang telah dilakukan oleh Rosnidar Sembiring, Saidin, dan Zulfi Chairi dari Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara pada Jurnal Hukum dan Dinamika Masyarakat tahun 2020 Vol 18, No 1. Dalam penelitian ini metode yang digunakan berupa diskusi terarah yang dimulai dengan penyuluhan baru kemudian dilanjutkan dengan tanya jawab secara langsung. Melalui

kegiatan ini dapat disampaikan materi-materi yang penting untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

h. Penelitian yang telah dilakukan oleh Bayu Caroko, Heru Susilo, dan Zahroh Z.A dari Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya pada Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 1 (1), 1-10 tahun 2014 yang berjudul "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak". Didalam penelitian ini membahas tentang pertumbuhan Wajib Pajak Orang Perorangan (WPOP) dari tahun 2010 hingga 2014 mengalami peningkatan. Pengaruh serentak (simultan) pada variabel pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak didapat hasil yang signifikan. Oleh karena itu untuk meningkatkan motivasi wajib pajak para aparat pajak harus meningkatkan pengetahuan perpajakan para wajib pajak, dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan meningkatkan sanksi perpajakan dengan menindak tegas para pelanggar pajak.

i. Penelitian yang telah dilakukan oleh Nurulita Rahayu dari Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta pada tahun 2017 dengan judul "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan *Tax Amnesty* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". Dalam penelitian ini membahas pengaruh positif pada pengetahuan perpajakan. Ini berarti bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan akan semakin tinggi pula keinginan wajib pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan tepat waktu, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

j. Penelitian yang telah dilakukan oleh Ida Royani Pasi pada tahun 2017 dengan judul "Pengaruh Pengetahuan dan Sikap Terhadap Perilaku Masyarakat Pada Bank Syariah". Dalam penelitian ini membahas tentang pengetahuan dapat mempengaruhi perilaku seseorang. Pengetahuan diperoleh dari informasi yang diterima sepanjang hidupnya. Sikap memberikan gambaran terhadap tindakan yang akan dilakukan sehingga dengan demikian sikap dapat mempengaruhi perilaku seseorang di dalam kehidupannya. Pengetahuan tentang bank syariah yang diterima masyarakat tidak dapat terwujud apabila tidak memiliki sikap yang baik sehingga tidak diwujudkan ke dalam perilaku menjadi nasabah bank syariah. Dengan kata lain bahwa pengetahuan, sikap dan tindakan merupakan satu kesatuan perilaku.

Dari beberapa Studi Pustaka di atas maka diperoleh gambaran bahwa terdapat banyak penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh tingkat pemahaman publik terhadap implementasi kebijakan pemerintah khususnya dari segi pendaftaran dan pemanfaatan program JKN.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pertumbuhan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Tabel. 1.1 Pertumbuhan Peserta JKN

| No | Tahun | Jumlah Peserta JKN (Jiwa) | Jumlah Penduduk Berdasarkan Kepemilikan NIK (Jiwa) | % Cakupan JKN |
|----|-------|---------------------------|----------------------------------------------------|---------------|
| 1  | 2014  | 133.423.653               | 254.826.034                                        | 52,36%        |
| 2  | 2015  | 156.790.287               | 255.615.478                                        | 61,34%        |
| 3  | 2016  | 171.939.254               | 257.912.349                                        | 66,67%        |
| 4  | 2017  | 187.982.949               | 261.142.385                                        | 71,98%        |
| 5  | 2018  | 208.054.199               | 265.185.520                                        | 78,46%        |
| 6  | 2019  | 224.149.019               | 266.534.836                                        | 84,10%        |
| 7  | 2020  | 222.461.906               | 271.349.889                                        | 81,98%        |
| 8  | 2021  | 235.719.262               | 272.229.372                                        | 86,59%        |

|   |      |             |             |        |
|---|------|-------------|-------------|--------|
| 9 | 2022 | 248.771.083 | 275.344.166 | 90,35% |
|---|------|-------------|-------------|--------|

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan tabel 1.1 di atas bahwa pertumbuhan peserta JKN pada tahun pertamanya masih pada angka 52,36% yang mana masih didominasi oleh peralihan peserta dari PT.Askes (Persero). Namun demikian pada tahun-tahun berikutnya kepesertaan program JKN mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Pada tahun 2020 terjadi penurunan jumlah kepesertaan JKN yang mana sebagian besar bersumber dari segmen Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI-JK). Kementerian Sosial selaku penanggungjawab data PBI-JK secara berkala mengeluarkan Surat Keputusan yang isinya bertujuan untuk melakukan *cleansing* data, diantaranya validasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan validasi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) di lapangan yang dilakukan oleh semua Dinas Sosial Kabupaten/Kota.

Pada 31 Desember 2022 kepesertaan JKN telah menyentuh angka 248.771.083 jiwa atau sebesar 90,35% dari total penduduk Indonesia. Sebanyak 16 Provinsi dan 319 Kabupaten/Kota yang telah mencapai UHC (cakupan kepesertaan >95% dari total penduduk). Capaian ini semakin dekat dengan target *Universal Health Coverage* (UHC) Nasional atau cakupan semesta pada tahun 2024 yaitu 98% dari total penduduk Indonesia telah terdaftar sebagai peserta JKN. Peningkatan pertumbuhan kepesertaan program JKN tentu saja tidak terlepas dari kolaborasi dengan semua pihak yang berada dalam ekosistem JKN seperti pemerintah pusat maupun pemerintah daerah selaku regulator, fasilitas kesehatan sebagai mitra pemberi layanan kesehatan dan juga peran dari peserta yang rutin membayar iurannya.

## 2. Pemanfaatan Fasilitas Kesehatan

Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Peserta Program JKN di Fasilitas Kesehatan

| No | Tahun | Jumlah Kunjungan            |                              |                             |                 |                         |
|----|-------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------|-------------------------|
|    |       | Rawat Jalan Tingkat Pertama | Rawat Jalan Tingkat Lanjutan | Rawat Inap Tingkat Lanjutan | Total Per Tahun | Total Per Hari Kalender |
| 1. | 2014  | 66,8 juta                   | 21,3 juta                    | 4,2 juta                    | 92,3 juta       | 252.877                 |
| 2. | 2015  | 100,6 juta                  | 39,8 juta                    | 6,3 juta                    | 146,7 juta      | 401.918                 |
| 3. | 2016  | 120,9 juta                  | 49,3 juta                    | 7,6 juta                    | 177,8 juta      | 487.123                 |
| 4. | 2017  | 150,3 juta                  | 64,4 juta                    | 8,7 juta                    | 223,4 juta      | 612.055                 |
| 5. | 2018  | 147,4 juta                  | 76,8 juta                    | 9,7 juta                    | 233,9 juta      | 640.822                 |
| 6. | 2019  | 180,4 juta                  | 84,7 juta                    | 11,0 juta                   | 433,4 juta*     | 1,2 juta*               |
| 7. | 2020  | 146,1 juta                  | 69,7 juta                    | 9,0 juta                    | 362,6 juta*     | 993.692*                |
| 8. | 2021  | 152,1 juta                  | 72,8 juta                    | 8,2 juta                    | 392,9 juta*     | 1,1 juta*               |
| 9. | 2022  | 205,6 juta                  | 95,9 juta                    | 12,0 juta                   | 502,9 juta      | 1,4 juta*               |

\*termasuk kunjungan sehat (kontak faskes dan peserta dalam pemberian informasi kesehatan, konsultasi serta promotif preventif)

Sumber : Laporan Pengelolaan Program dan Laporan Keuangan Tahun 2014-2022

### Rawat Jalan Tingkat Pertama (RJTP)

Kunjungan RJTP merupakan kunjungan peserta JKN pada poli di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) seperti Puskesmas, Dokter Praktik Perorangan (DPP), maupun Klinik Pratama. Data ini diperoleh berdasarkan perekaman data kunjungan yang dilakukan oleh semua FKTP secara online melalui aplikasi *Primary Care* (PCare) milik BPJS Kesehatan.

Berdasarkan tabel 1.2 diketahui bahwa terjadi peningkatan kunjungan RJTP sejak tahun 2014 hingga tahun 2022. Namun pada tahun 2020 terjadi penurunan yang signifikan dari tahun sebelumnya yaitu 180,4 juta jiwa pada tahun 2019 kemudian turun menjadi 146,1 juta kunjungan pada tahun 2020. Hal ini disebabkan terjadinya pandemi global Covid-19 tak terkecuali di Indonesia sehingga Fasilitas Kesehatan menerapkan pembatasan kunjungan

pasien untuk memutus mata rantai penyebaran Covid-19. Pada tahun 2022 jumlah kunjungan RJTP meningkat pesat hingga 205,6 juta kunjungan. Semakin banyak masyarakat khususnya peserta JKN yang mengakses layanan Kesehatan di FKTP.

### Rawat Jalan Tingkat Lanjutan (RJTL)

Kunjungan RJTL merupakan kunjungan peserta JKN pada poli atau IGD di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) seperti Rumah Sakit atau Klinik Utama. Data ini diperoleh berdasarkan perekaman data kunjungan yang dilakukan oleh semua FKRTL melalui aplikasi *VClaim*. Kunjungan RJTL merupakan layanan di FKRTL yang sebagian besar merupakan pelimpahan dari FKTP atau yang sering kita sebut sebagai kasus atau pasien rujukan. Selain dari rujukan FKTP, kunjungan RJTL juga berasal dari surat control yang diberikan oleh dokter spesialis pada kunjungan sebelumnya. Dan yang terakhir, kunjungan RJTL ini juga bersumber dari kasus-kasus pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD).

Berdasarkan data pada tabel 1.2 angka kunjungan RJTL mengalami peningkatan setiap tahunnya kecuali pada tahun 2020 berkurang 15 juta kunjungan dari tahun sebelumnya karena terjadinya pandemi Covid-19. Bahkan beberapa FKRTL mitra BPJS Kesehatan selama masa pandemi dijadikan sebagai Pusat Penanganan pasien Covid-19 hingga sebagai lokasi isolasi pasien. Namun pada tahun 2022 jumlah kunjungan RJTL kembali normal bahkan jauh lebih besar dari tahun sebelumnya yaitu sebanyak 95,9 juta kunjungan.

### Rawat Inap Tingkat Lanjutan (RITL)

Kunjungan RITL merupakan kunjungan peserta JKN dengan layanan perawatan inap di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) seperti Rumah Sakit atau Klinik Utama. Data ini diperoleh berdasarkan perekaman data kunjungan yang dilakukan oleh semua FKRTL melalui aplikasi *VClaim*.

Berdasarkan data pada tabel 1.2 angka kunjungan RITL mengalami peningkatan setiap tahunnya kecuali pada tahun 2020 berkurang 2 juta kunjungan dari tahun sebelumnya karena terjadinya pandemi Covid-19. Pada tahun 2022 jumlah kunjungan RJTL kembali meningkat bahkan jauh lebih besar dari sebelum terjadinya pandemi Covid-19 yaitu sebanyak 12 juta kunjungan.

Secara garis besar terlihat jelas bahwa program JKN sangat bermanfaat bagi masyarakat khususnya peserta, dibuktikan dengan semakin meningkatnya pemanfaatan layanan Kesehatan melalui kunjungan peserta di fasilitas kesehatan mitra BPJS Kesehatan. Pada tahun 2020 dan 2021 terdapat penurunan kunjungan dari tahun sebelumnya yang disebabkan oleh pandemic COVID-19. Namun demikian peserta JKN tetap dapat dilayani, selain melalui kunjungan langsung ke fasilitas kesehatan dengan menerapkan protocol kesehatan, peserta juga dapat memanfaatkan layanan kunjungan online melalui beberapa jenis layanan seperti PANDAWA 165 (Pelayanan Administrasi Melalui Whats App) atau layanan pada aplikasi Mobile JKN. Tingkat Pemahaman Peserta Program JKN.

## 3. Pemahaman Program JKN

Tabel 1.2 Hasil Survey Pemahaman Program JKN

| No | Tahun | Nasional |
|----|-------|----------|
| 1. | 2019  | 90,8%    |
| 2. | 2020  | 91,8%    |
| 3. | 2021  | 86,3%    |
| 4. | 2022  | 89,2%    |

Sumber : Hasil Capaian Kinerja Bidang Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa terjadi penurunan tingkat pemahaman peserta program JKN pada tahun 2021 menjadi 86,3% atau turun sebesar 5,5% dari tahun sebelumnya. Pemahaman yang coba diukur meliputi hak dan kewajiban peserta serta alur atau prosedur layanan program JKN. Beberapa faktor yang diduga menjadi penyebab turunnya hasil survey pemahaman tersebut antara lain semakin banyaknya informasi yang tidak sesuai dengan regulasi yang berlaku (HOAX). Di era digitalisasi tantangannya bukan lagi kurangnya informasi, namun bagaimana kita dapat menyaring informasi yang ada. Untuk mengantisipasi hal tersebut salah satunya dibutuhkan bekal pendidikan yang mumpuni agar mampu membedakan informasi yang benar atau informasi yang keliru.

Pada tahun 2021 adalah puncak pandemi COVID-19 di dunia, tak terkecuali Indonesia yang menyebabkan kondisi fisik dan psikologi masyarakat menjadi kurang stabil karena selain diperhadapkan potensi masalah Kesehatan, masyarakat juga mengalami masalah perekonomian yang cukup berat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Moh. Jonaidy Prasetiawan, Eko Mulyadi, dan Sugesti Alifitah dari Universitas Wiraraja Sumenep pada tahun 2019 bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman antara lain kondisi fisik dan psikologis peserta.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan di atas maka dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain:

1. Kinerja BPJS Kesehatan dalam aspek rekrutmen peserta sejak tahun 2014 hingga 2022 dapat dikatakan telah *on the right track* dalam upaya mewujudkan UHC 98% di tahun 2024. Hal ini telah sesuai dengan dasar hukum asuransi yaitu *Law of large numbers* atau hukum bilangan besar, merupakan sebuah konsep dalam statistik yang hadir untuk digunakan dalam menghitung jumlah rata-rata risiko dalam populasi.
2. Manfaat dari program JKN semakin besar dan tersebar ke seluruh penjuru negeri. Pertumbuhan peserta beriringan dengan peningkatan pemanfaatan layanan Kesehatan oleh peserta JKN.
3. Tingkat pemahaman peserta terkait program JKN masih terjadi fluktuatif seiring dengan pertumbuhan jumlah peserta.

Berdasarkan analisis dari pembahasan tersebut maka penulis dapat menyampaikan saran sebagai berikut :

1. BPJS Kesehatan agar terus berkolaborasi dengan seluruh pihak yang ada dalam ekosistem JKN agar target UHC dapat lebih cepat tercapai dengan data peserta yang valid.
2. Optimalisasi dalam pembiayaan manfaat layanan kesehatan serta pencegahan fraud, baik oleh peserta, faskes, maupun dari internal BPJS Kesehatan.
3. Terus berinovasi dalam upaya meningkatkan literasi masyarakat mengenai *Social Health Insurance* (Asuransi Kesehatan Sosial) seperti JKN. Misalnya melakukan kolaborasi dengan kampus-kampus agar topik tersebut termuat dalam kurikulum pembelajaran. Duta BPJS Kesehatan dapat berperan sebagai narasumber dalam perkuliahan di kampus.

## Referensi :

- Donna Elian dan Yoki Muchsam, Analisis Pemahaman Pasien Terhadap Sistem Rujukan Berjenjang Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Jurnal Syntax Fusion Vol.1 No.9, 2021
- Wisnu Probo Wijayanto, Hubungan Pengetahuan dan Kemampuan Ekonomi Masyarakat Terhadap Aksesibilitas BPJS, Jurnal Ilmu Kesehatan Vol.2 No.2, 2017
- Muh. Said Mukharrim, Urwatil Wusqa Abidin dan Fika Ayu Rahmani, Hubungan Tingkat Pemahaman dan Partisipasi Masyarakat Dusun Silopo terhadap Penerima Bantuan Iuran BPJS Kesehatan, Journal Peqguruang Conference Series 3 No.2, 2021

- Moh. Jonaidy Prasetiawan, Eko Mulyadi, dan Sugesti Aliftitah, Pemahaman Tentang Hak dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Ganding Sumenep Journal of Health Science Vol. 4 No.2, 2019
- Andi Ila Kusuma dan Muhammad Farid, Pemahaman Terhadap Informasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS) Kesehatan dan Pemanfaatannya di Kalangan Masyarakat Miskin di Kabupaten Maros, Jurnal Komunikasi KAREBA Vol.5 No.2, 2016 "
- Totok Sundoro, Nida Tsaqila, dan Faris Ulin Nuha, Peningkatan Pemahaman Masyarakat melalui Sosialisasi Program Jaminan Kesehatan Nasional, APMa Jurnal Pengabdian Masyarakat Vol.3 No.1, 2023.
- Rosnidar Sembiring, Saidin, dan Zulfi Chairi , Peningkatan Pemahaman Peran BPJS Kesehatan pada Masyarakat di Masa Pandemi Covid-19 (Lokasi: Kelurahan Sidomulyo, Medan Tuntungan), Jurnal Hukum dan Dinamika Masyarakat Vol.18 No 1, 2020
- Bayu Caroko, Heru Susilo, dan Zahroh Z.A, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak, Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 1 No.1, 2014
- Nurulita Rahayu, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Akuntansi Dewantara Vol.1 No.1, 2017
- Ida Royani Pasi, Pengaruh Pengetahuan dan Sikap Terhadap Perilaku Masyarakat Pada Bank Syariah , Jurnal Al Qasd Vol.1 No.2, 2017
- BPJS Kesehatan. Laporan Pengelolaan Program & Laporan Keuangan Tahun 2014-2021 (Auditan). Diakses dari <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/arsip/categories/Mzg/laporan-keuangan> (pada tanggal 30 Mei 2023).
- BPJS Kesehatan. 2023. Laporan Pengelolaan Program Tahun 2022 & Laporan Keuangan Tahun 2022 (Auditan). Diakses dari <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/arsip/categories/Mzg/laporan-keuangan> (pada tanggal 07 Juli 2023).
- Sugiyono, Metode Penelitian uantitatif Kualitatif dan R&D (Bandung : Alfabeta, 2016)
- Dukcapil, Kemendagri. 2023. Jumlah Penduduk Indonesia Berdasarkan Kepemilikan NIK. Diakses dari <https://dukcapil.kemendagri.go.id/> (pada tanggal 18 Juli 2023)
- Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,Kualitatif, dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2014)
- Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, Metode Riset Penelitian Kuantitatif, (Yogyakarta : CV. Budi Utama, 2020)
- Sudaryono, Metode Penelitian Pendidikan, (Jakarta : Kencana, 2016)