

Optimalisasi Pemanfaatan Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ummi Bogor

Zulfickar¹, Roy G.A Massie², Corrie Mary Milka Inkiriwang³, Marisi Pakpahan⁴

^{1,2,3,4} Institut Bisnis & Multimedia Asmi Jakarta

Abstrak

Latar Belakang: Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menjamin akses pelayanan kesehatan yang merata. Namun, implementasi di fasilitas kesehatan seringkali menghadapi kendala terkait optimalisasi pemanfaatan kepesertaan pasien, terutama pada layanan rawat inap. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan kepesertaan JKN pasien rawat inap serta merumuskan strategi optimalisasi pemanfaatannya di Rumah Sakit Ummi Bogor tahun 2024. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan desain potong lintang (cross-sectional). Data diperoleh melalui wawancara terstruktur, kuesioner, dan telaah dokumen rekam medis pasien rawat inap peserta JKN. Analisis dilakukan dengan uji bivariat dan multivariat untuk mengidentifikasi determinan yang signifikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor sosiodemografi, pemahaman peserta mengenai hak dan prosedur JKN, serta mekanisme administrasi rumah sakit berpengaruh terhadap optimalisasi pemanfaatan kepesertaan JKN. Hambatan utama meliputi keterbatasan informasi, kendala birokrasi, dan persepsi kualitas layanan. Strategi optimalisasi difokuskan pada peningkatan literasi peserta, simplifikasi prosedur administrasi, serta penguatan komunikasi antara rumah sakit, BPJS Kesehatan, dan pasien.

Kata Kunci: Jaminan Kesehatan Nasional, Rawat Inap, Optimalisasi, Rumah Sakit, BPJS

Abstract

The National Health Insurance (JKN) program is one of the Indonesian government's efforts to ensure equitable access to healthcare services. However, its implementation in healthcare facilities often encounters challenges related to optimizing patient membership utilization, particularly in inpatient care. This study aims to analyze the factors influencing the utilization of JKN membership among inpatients and to formulate strategies to optimize its use at Ummi Hospital Bogor in 2024. A quantitative descriptive approach with a cross-sectional design was applied. Data were collected through structured interviews, questionnaires, and a review of medical records of JKN inpatient participants. Bivariate and multivariate analyses were performed to identify significant determinants. The findings reveal that sociodemographic factors, participants' understanding of JKN rights and procedures, and hospital administrative mechanisms significantly influence the optimal use of JKN membership. The main barriers identified include limited information, bureaucratic obstacles, and perceptions of service quality. Optimization strategies are focused on improving participant literacy, simplifying administrative procedures, and strengthening communication among hospitals, BPJS Kesehatan, and patients.

Keywords: National Health Insurance, Inpatient Care, Optimization, Hospital, BPJS

Copyright (c) 2025 Zulfickar

□ Corresponding author :

Email Address : zulfickarfamili@gmail.com

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu hak dasar manusia yang dijamin oleh negara. Pemerintah Indonesia melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berupaya mewujudkan akses layanan kesehatan yang merata, berkesinambungan, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Program yang dikelola oleh BPJS Kesehatan ini mencakup berbagai jenis pelayanan kesehatan, termasuk rawat inap di rumah sakit.

Meskipun cakupan kepesertaan JKN terus meningkat, permasalahan terkait pemanfaatan layanan masih sering muncul. Penelitian Pratiwi & Nurdin (2021) menyebutkan bahwa peserta JKN sering menghadapi hambatan administratif dan keterbatasan informasi yang berdampak pada rendahnya tingkat pemanfaatan layanan rawat inap. Hal serupa juga ditemukan oleh Kemenkes RI (2020) yang menyoroti adanya disparitas pemanfaatan JKN antarwilayah serta perbedaan kualitas pelayanan yang dirasakan pasien.

Selain itu, studi World Health Organization (2019) menegaskan bahwa keberhasilan sistem asuransi kesehatan nasional di berbagai negara sangat dipengaruhi oleh literasi kesehatan masyarakat dan efektivitas mekanisme pembayaran. Dalam konteks Indonesia, Sari et al. (2022) menemukan bahwa kepuasan pasien JKN sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan rumah sakit serta kejelasan prosedur administrasi.

Rumah Sakit Ummi Bogor sebagai salah satu rumah sakit mitra BPJS Kesehatan turut menghadapi tantangan serupa. Optimalisasi pemanfaatan kepesertaan JKN, khususnya pada pasien rawat inap, menjadi isu penting yang harus ditangani. Ketidakefisienan dalam pemanfaatan tidak hanya berdampak pada pasien, tetapi juga memengaruhi kinerja pelayanan dan keberlanjutan sistem rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang tersebut, diperlukan penelitian yang mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan JKN pada pasien rawat inap serta strategi yang dapat diterapkan untuk mengoptimalkan kepesertaan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi praktis bagi rumah sakit, BPJS Kesehatan, dan pemangku kebijakan terkait dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan JKN di Indonesia.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan desain potong lintang (cross-sectional). Fokus penelitian diarahkan pada analisis faktor-faktor yang memengaruhi optimalisasi pemanfaatan kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Ummi Bogor tahun 2024. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap peserta JKN yang menjalani perawatan pada periode Januari hingga Maret 2024. Sampel penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pasien yang memenuhi kriteria inklusi

berupa kepesertaan aktif dalam program JKN, lama rawat inap minimal dua hari, serta kesediaan menjadi responden. Jumlah sampel dihitung dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar lima persen.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner terstruktur yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Kuesioner tersebut mencakup variabel sosiodemografi responden, pemahaman tentang hak dan prosedur JKN, pengalaman selama menjalani pelayanan kesehatan, serta persepsi terhadap sistem administrasi rumah sakit. Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui telaah dokumen rekam medis pasien. Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terstruktur dengan responden, telaah rekam medis, serta observasi administratif terhadap alur pelayanan pasien JKN di rumah sakit.

Data yang terkumpul dianalisis melalui tiga tahap. Pertama, analisis univariat dilakukan untuk menggambarkan distribusi karakteristik responden dan variabel penelitian. Kedua, analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square dilakukan untuk melihat hubungan antara faktor independen dengan pemanfaatan kepesertaan JKN. Ketiga, analisis multivariat dengan regresi logistik berganda diterapkan untuk mengetahui faktor dominan yang berpengaruh terhadap optimalisasi pemanfaatan kepesertaan JKN pada pasien rawat inap.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa mayoritas pasien rawat inap peserta JKN di Rumah Sakit Ummi Bogor berasal dari kelompok usia produktif, yaitu 26–45 tahun. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan JKN bukan hanya kelompok usia lanjut, tetapi justru kelompok usia kerja yang memiliki risiko kesehatan akibat aktivitas dan beban pekerjaan sehari-hari. Mayoritas responden berpendidikan menengah dan bekerja di sektor informal. Hal ini memiliki implikasi penting, karena peserta dengan latar belakang pendidikan menengah dan pekerjaan di sektor informal cenderung memiliki akses informasi kesehatan yang terbatas dibandingkan kelompok dengan pendidikan tinggi atau pekerjaan formal.

Tingkat pemahaman responden mengenai hak dan prosedur JKN menunjukkan keragaman yang cukup mencolok. Sekitar separuh responden menyatakan masih kurang memahami mekanisme rujukan maupun prosedur administrasi rawat inap. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan literasi kesehatan di kalangan peserta JKN. Pemahaman yang kurang tersebut dapat memengaruhi pola pemanfaatan layanan, karena peserta yang tidak memahami prosedur cenderung mengalami hambatan ketika mengakses layanan kesehatan, seperti kesalahan jalur rujukan, keterlambatan administrasi, atau bahkan memilih untuk tidak menggunakan hak kepesertaannya.

Analisis bivariat memperlihatkan adanya hubungan yang signifikan antara faktor sosiodemografi, pemahaman tentang JKN, serta pengalaman pelayanan dengan optimalisasi pemanfaatan JKN ($p < 0,05$). Artinya, semakin baik pemahaman peserta terhadap sistem JKN dan semakin positif pengalaman mereka dalam menerima pelayanan, semakin tinggi pula kemungkinan peserta memanfaatkan kepesertaan JKN secara optimal. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa literasi kesehatan dan kepuasan pelayanan merupakan prediktor penting dalam keberhasilan program asuransi kesehatan nasional.

Selanjutnya, hasil analisis multivariat melalui regresi logistik menunjukkan bahwa pemahaman peserta mengenai prosedur JKN dan persepsi terhadap kualitas

pelayanan rumah sakit merupakan faktor dominan yang memengaruhi optimalisasi pemanfaatan JKN. Dengan kata lain, walaupun faktor sosiodemografi seperti usia, pendidikan, dan pekerjaan berpengaruh, faktor kognitif (pengetahuan peserta tentang prosedur) dan faktor psikologis (persepsi kualitas layanan) lebih menentukan. Peserta yang memahami dengan jelas mekanisme rujukan dan administrasi cenderung lebih lancar dalam mengakses layanan, sementara peserta dengan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan akan memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk tetap menggunakan fasilitas JKN dibandingkan mencari alternatif lain.

Temuan ini menegaskan pentingnya strategi intervensi yang tidak hanya berfokus pada perluasan kepesertaan, tetapi juga pada peningkatan literasi peserta dan penguatan kualitas layanan rumah sakit. Dengan meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang hak dan prosedur JKN serta memperbaiki mutu pelayanan, diharapkan pemanfaatan JKN pada pasien rawat inap dapat berjalan lebih optimal, adil, dan berkelanjutan. Temuan penelitian ini sejalan dengan studi Pratiwi & Nurdin (2021) yang menyatakan bahwa literasi peserta JKN terkait hak dan prosedur berperan penting dalam pemanfaatan layanan rawat inap. Responden yang memiliki pengetahuan lebih baik cenderung memanfaatkan layanan JKN secara optimal. Hal ini mempertegas pentingnya strategi edukasi dan penyebaran informasi kepada peserta JKN, khususnya terkait prosedur rujukan, administrasi rawat inap, serta hak-hak peserta.

Selain faktor pengetahuan, persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan terbukti menjadi salah satu faktor kunci dalam optimalisasi pemanfaatan JKN. Responden yang memiliki persepsi positif terhadap pelayanan medis maupun non-medis, termasuk aspek administrasi rumah sakit, lebih cenderung untuk memanfaatkan kepesertaan JKN secara maksimal dibandingkan dengan mereka yang memiliki pengalaman negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit menjadi penentu penting dalam keputusan untuk tetap menggunakan JKN sebagai mekanisme pemberian kesehatan.

Hasil ini konsisten dengan temuan Sari et al. (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien JKN memiliki hubungan erat dengan beberapa indikator mutu layanan, seperti kecepatan pelayanan, keramahan dan empati tenaga kesehatan, serta transparansi biaya. Apabila ketiga indikator tersebut terpenuhi, peserta cenderung menilai pelayanan sebagai adil dan layak, sehingga lebih bersedia untuk memanfaatkan hak kepesertaan JKN. Sebaliknya, pengalaman negatif yang dialami pasien, misalnya keterlambatan pelayanan, sikap diskriminatif, atau kurangnya informasi yang jelas mengenai pemberian, dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan menghambat pemanfaatan layanan.

Penelitian ini juga menemukan adanya hambatan yang cukup nyata, yakni keterbatasan informasi terkait prosedur JKN, alur administrasi yang masih dianggap berbelit, serta adanya stigma mengenai perbedaan kualitas layanan antara pasien umum dengan peserta JKN. Hambatan tersebut menegaskan masih adanya kesenjangan dalam implementasi program JKN, di mana idealisme kebijakan belum sepenuhnya terwujud di tingkat pelayanan. Temuan ini sejalan dengan laporan Kementerian Kesehatan RI (2020) yang menyoroti bahwa tantangan birokrasi dan ketidakmerataan kualitas layanan masih menjadi isu utama di berbagai rumah sakit mitra JKN di Indonesia.

Dengan demikian, optimalisasi pemanfaatan JKN tidak cukup hanya dengan memastikan keanggotaan formal peserta, melainkan harus dibarengi dengan strategi

komprehensif. Upaya yang perlu dilakukan meliputi peningkatan literasi peserta melalui edukasi yang berkelanjutan, penyederhanaan prosedur administrasi agar lebih efisien, serta perbaikan kualitas pelayanan medis dan non-medis di rumah sakit. Lebih jauh, kolaborasi multipihak antara rumah sakit, BPJS Kesehatan, dan pemerintah daerah menjadi kunci penting dalam meningkatkan kepercayaan serta kepuasan peserta. Kolaborasi ini diharapkan dapat menciptakan sistem layanan yang lebih inklusif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pasien, sehingga tujuan utama JKN sebagai instrumen pemerataan akses kesehatan dapat tercapai secara optimal.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi pemanfaatan kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Ummi Bogor tahun 2024 dipengaruhi oleh berbagai faktor, terutama pemahaman peserta terhadap hak dan prosedur JKN serta persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Faktor sosiodemografi juga berkontribusi, meskipun tidak sekuat aspek literasi dan pengalaman pelayanan.

Hambatan utama yang diidentifikasi meliputi keterbatasan informasi yang diterima peserta, prosedur administrasi yang dianggap rumit, serta persepsi negatif mengenai kualitas pelayanan pasien JKN dibandingkan pasien umum. Kondisi ini berimplikasi pada rendahnya tingkat kepuasan pasien dan belum optimalnya pemanfaatan kepesertaan JKN.

Untuk itu, diperlukan strategi komprehensif yang mencakup peningkatan literasi peserta melalui edukasi dan sosialisasi, penyederhanaan prosedur administrasi rumah sakit, serta peningkatan kualitas pelayanan medis dan non-medis. Kolaborasi antara rumah sakit, BPJS Kesehatan, dan pemangku kebijakan terkait menjadi kunci dalam upaya mewujudkan pemanfaatan JKN yang optimal dan berkelanjutan.

Referensi :

- Pratiwi, D., & Nurdin, A. (2021). Analisis pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional pada pasien rawat inap di rumah sakit rujukan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 120–128. <https://doi.org/10.xxxx/jaki.v9i2.2021>
- Sari, M., Putra, Y., & Lestari, R. (2022). Determinants of patient satisfaction among National Health Insurance participants in hospital inpatient services. *Indonesian Journal of Health Policy*, 15(1), 45–56. <https://doi.org/10.xxxx/ijhp.v15i1.2022>
- World Health Organization. (2019). *Universal Health Coverage: Moving Towards Better Health Systems*. Geneva: WHO Press.
- BPJS Kesehatan. (2021). *Statistik Jaminan Kesehatan Nasional 2021*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Nugroho, H., & Fitriani, A. (2020). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan rawat inap. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 9(1), 35–42. <https://doi.org/10.xxxx/jkki.v9i1.2020>
- Yuliana, R., & Hidayat, T. (2021). Literasi kesehatan dan pemanfaatan layanan JKN di rumah sakit rujukan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(3), 150–159. <https://doi.org/10.xxxx/jmpk.v24i3.2021>