

## ORIGINAL ARTICLE

## Jaminan Kesehatan Nasional dan Kebutuhan Layanan Kesehatan Reproduksi

*National Health Insurance and the Need for Reproductive Health Services*

**Dwi Agustanti<sup>1</sup>, Anita<sup>1</sup>, Purwati<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang

E-mail Korespondensi: dwiagustanti06@gmail.com

### **ABSTRACT**

*Women's reproductive health remains an important issue in Indonesia, including in Lampung Province. The National Health Insurance (JKN) program is expected to expand access to reproductive health services; however, user satisfaction has not yet reached an optimal level. This study aimed to analyze the relationship between the use of the JKN program and the need for women's reproductive health services in Lampung Province. This quantitative research employed a cross-sectional design involving 150 respondents from six districts/cities: Bandar Lampung, Metro, West Lampung, East Lampung, South Lampung, and Pesawaran. Data were collected through questionnaires and analyzed using univariate and bivariate methods with the chi-square test. The results showed that 53.3% of respondents had good knowledge, 55.3% had negative attitudes, and 55.3% demonstrated positive behaviors toward reproductive health services. A total of 93% utilized JKN, and 64.7% expressed satisfaction with the services received. The highest satisfaction dimension was the availability of physical facilities (82%), while the lowest was staff responsiveness (65%). The bivariate analysis revealed significant relationships between knowledge ( $p=0.033$ ), attitude ( $p=0.001$ ), and behavior ( $p=0.002$ ) with satisfaction, but there was no significant association between JKN utilization and satisfaction ( $p=0.166$ ). These findings indicate that improving service quality should be accompanied by educational efforts and behavioral changes among users to enhance satisfaction with reproductive health services more evenly.*

**Keywords:** *Health Services, National Health Insurance (JKN), Reproductive Health*

### **ABSTRAK**

Kesehatan reproduksi perempuan masih menjadi isu penting di Indonesia, termasuk di Provinsi Lampung. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diharapkan mampu memperluas akses terhadap layanan kesehatan reproduksi, namun kepuasan pengguna belum sepenuhnya optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara penggunaan program JKN dengan kebutuhan terhadap layanan kesehatan reproduksi perempuan di Provinsi Lampung. Penelitian menggunakan desain kuantitatif dengan rancangan *cross-sectional* dan melibatkan 150 responden dari enam kabupaten/kota, yaitu Bandar Lampung, Metro, Lampung Barat, Lampung Timur, Lampung Selatan, dan Pesawaran. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 53,3% responden memiliki pengetahuan baik, 55,3% sikap negatif, 53,3% perilaku positif terhadap layanan kesehatan reproduksi. Sebanyak 93% memanfaatkan JKN, dan 64,7% menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Aspek kepuasan tertinggi terdapat pada ketersediaan sarana fisik (82%) dan terendah pada daya tanggap tenaga kesehatan (65%). Hasil uji bivariat menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara pengetahuan ( $p=0,033$ ), sikap ( $p=0,001$ ), dan perilaku ( $p=0,002$ ) dengan kepuasan, namun tidak terdapat hubungan antara penggunaan program JKN dan kepuasan ( $p=0,166$ ). Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan mutu pelayanan harus disertai penguatan aspek edukatif dan perubahan perilaku pengguna agar kepuasan terhadap layanan reproduksi dapat meningkat lebih merata.

**Kata Kunci:** *Layanan Kesehatan, Jaminan Kesehatan Nasional, Kesehatan Reproduksi.*

## PENDAHULUAN

Masalah Kesehatan Perempuan, khususnya kesehatan reproduksi di Indonesia masih terus menjadi sorotan dan keprihatinan. Pungkas Bajuhri Ali dalam Konferensi Nasional Kesehatan reproduksi menekankan adanya sejumlah permasalahan kesehatan reproduksi yang muncul selama pandemi. Berdasarkan survei Aliansi Satu Visi terkait situasi hak kesehatan seksual dan reproduksi remaja pada Agustus-Oktober 2020, tercatat sekitar 6,74% dari remaja 18-24 tahun yang belum menikah ternyata telah berhubungan seksual dan 44% tidak menggunakan kontrasepsi, 51% menggunakan kondom, dan 5% menggunakan pil KB<sup>(1)</sup>.

Berdasarkan survei daring BKKBN pada April-Juli 2020, ada penurunan prevalensi pemakaian kontrasepsi modern (mCPR) sekitar 4% dibandingkan sebelum pandemi terjadi, yaitu dari 63,7% menjadi 59,6%. Sementara, pemakaian kontrasepsi tradisional meningkat dari 4,5% menjadi 5,2%. Hal tersebut berdampak terhadap risiko meningkatnya kehamilan pada usia produktif, sedangkan akses ke pelayanan kesehatan terbatas karena kondisi pandemi yang mengharuskan meminimalkan adanya kontak fisik dengan fasilitas kesehatan. Tantangan tersebut diproyeksikan dapat berlanjut di masa yang akan datang bila tidak dilakukan penanganan<sup>(2)</sup>.

Salah satu strategi untuk meningkatkan kesehatan reproduksi adalah pelayanan maternal yang berkesinambungan, perluasan akses, kualitas pelayanan keluarga berencana (KB), serta peningkatan pemahaman dan akses pelayanan kesehatan reproduksi. Hal ini sesuai dengan rencana pembangunan jangka menengah nasional tahun 2020-2024, dimana salah satu fokus utamanya adalah layanan kesehatan ibu dan anak<sup>(2)</sup>.

Berbagai hasil penelitian sebelumnya di sejumlah rumah sakit di Lampung menunjukkan bahwa mutu layanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien masih belum sepenuhnya optimal. Di salah satu rumah sakit di Bandar Lampung, sekitar 55,1% responden menilai mutu layanan berada dalam kategori baik, sementara 44,9% lainnya menilai mutu layanan BPJS belum baik. Tingkat kepuasan pasien juga tampak hampir seimbang, dengan 52,9% menyatakan puas dan 47,1% tidak puas terhadap pelayanan yang diterima<sup>(3)</sup>. Kondisi serupa terlihat di rumah sakit daerah di Lampung Utara, di mana mutu layanan dinilai baik oleh 64% pasien, namun 36% lainnya menilai masih kurang baik, dan hanya 55,8% yang merasa puas terhadap pelayanan<sup>(4)</sup>. Di rumah sakit lain di Bandar Lampung, bahkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter hanya mencapai 38,7%, sedangkan 61,3% menyatakan tidak puas<sup>(5)</sup>. Sementara itu, di rumah sakit di Lampung Barat, tingkat kepuasan pasien non-JKN tercatat lebih tinggi (86,4%) dibandingkan pasien JKN (78,6%), menunjukkan adanya perbedaan pengalaman pelayanan berdasarkan status kepesertaan<sup>(6)</sup>. Secara keseluruhan, data tersebut mencerminkan bahwa mutu layanan kesehatan di beberapa rumah sakit di Lampung masih memerlukan perbaikan agar kepuasan pasien dapat meningkat secara lebih merata.

Meskipun berbagai penelitian di Provinsi Lampung telah mengkaji mutu layanan dan tingkat kepuasan pasien, hasilnya masih menunjukkan bahwa capaian tersebut belum sesuai dengan standar Kementerian Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008, yang menargetkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan minimal sebesar 90%. Kondisi ini menandakan masih adanya kesenjangan antara kebijakan dan implementasi pelayanan, khususnya dalam pemenuhan kebutuhan kesehatan perempuan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis hubungan antara pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan kebutuhan layanan kesehatan reproduksi di Provinsi Lampung. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai sejauh mana JKN berperan dalam meningkatkan akses, mutu, dan kepuasan layanan kesehatan reproduksi perempuan, serta berkontribusi terhadap upaya penurunan angka kematian ibu (AKI) dan angka kematian bayi (AKB) di daerah tersebut.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan *cross-sectional* untuk menganalisis hubungan antara penggunaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan kebutuhan layanan kesehatan reproduksi perempuan di Provinsi Lampung. Penelitian dilaksanakan pada Maret–Juli 2023 di enam kabupaten/kota (Bandar Lampung, Metro, Lampung Barat, Lampung Timur, Lampung Selatan, dan Pesawaran) mencakup 2 rumah sakit dan 13 puskesmas, dengan 150 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Kriteria inklusi meliputi perempuan usia 20–50 tahun, berdomisili di Provinsi Lampung, dan menggunakan layanan kesehatan reproduksi di fasilitas kesehatan, sedangkan eksklusi mencakup responden yang tidak melengkapi kuesioner. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang mencakup karakteristik responden, pengetahuan, sikap, perilaku, penggunaan JKN, dan kepuasan terhadap layanan. Variabel diukur secara ordinal, dengan definisi operasional mencakup pengetahuan, sikap, perilaku, penggunaan JKN, dan kepuasan sesuai kriteria skor *median* atau *mean*. Data dianalisis menggunakan analisis univariat (distribusi frekuensi) dan bivariat dengan uji *Chi-Square*, menggunakan program komputer statistik. Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dari Komite Etik Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang dengan nomor 248/KEPK-TJK/III/2023.

## HASIL

Seluruh responden pada penelitian ini berusia 20 – 50 tahun yang menggunakan layanan kesehatan reproduksi perempuan, dengan usia rerata 32 tahun. Bila usia responden dikelompokkan, maka paling banyak pada usia kelompok 31-40 tahun 71 (47%), tingkat pendidikan mayoritas pendidikan menengah, yaitu 89 (59%) dan mayoritas responden bekerja, yaitu 142 (95%).

### Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Responden penggunaan JKN serta Jenis Layanan Kesehatan Perempuan Yang Digunakan

**Tabel 1.** Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan, Sikap dan Perilaku, penggunaan JKN serta Jenis Layanan Kesehatan Perempuan Yang Digunakan

Karakteristik	Jumlah (n=150)	Persentase (%)
<b>Pengetahuan</b>		
Baik	80	53.3
Tidak Baik	70	46.7
<b>Sikap</b>		
Positif	67	44.7
Negatif	83	55.3
<b>Perilaku</b>		
Positif	80	53.3
Negatif	70	46.7
<b>Penggunaan JKN</b>		
Menggunakan JKN	139	93
Tidak menggunakan JKN	11	7
<b>Jenis Layanan Kesehatan</b>		
Kehamilan/ Persalinan/ Nifas	67	45
Pemeriksaan Dini/ Pelayanan	12	8
Kanker		
Pemeriksaan HIV/AIDS	4	3
Konseling Kesehatan reproduksi	45	30
Lainnya	22	15

Pada Tabel 1 terlihat lebih banyak pengetahuan responden dalam kategori Baik, yaitu 80 (53.3%), sikap mayoritas Negatif, yaitu 83 (55.3%), dan untuk perilaku lebih banyak Positif, yaitu 80 (53.3%). Sebanyak 150 orang responden hampir keseluruhan, yaitu 139 (93%) menggunakan JKN dalam layanan kesehatan reproduksinya. Untuk jenis layanan kesehatan yang paling banyak digunakan responden adalah pemeriksaan kehamilan/persalinan/nifas, sejumlah 67 (45%) lalu diikuti dengan konseling kesehatan reproduksi, yaitu 45 (30%). Sedangkan jenis layanan yang paling rendah digunakan responden adalah pemeriksaan HIV/AIDS, yaitu 4 (3%).

### Kepuasan Responden

Kepuasan responden terhadap layanan kesehatan reproduksi dapat dilihat pada tabel di bawah.

**Tabel 2.** Rerata Kepuasan Responden Berdasarkan Layanan Kesehatan Perempuan

N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviation
150	45	142	112.00	11.83

Pada Tabel 2 terlihat bahwa rerata skor kepuasan responden terhadap layanan kesehatan adalah 112.00 dengan skor terendah 45, tertinggi 142 dan standar deviasi 11.83. Data tersebut menunjukkan bahwa rerata skor yang diperoleh responden telah mencapai 83% (dengan total skor 135,00).

Bila kita kelompokkan, dapat dilihat distribusi tingkat kepuasan responden terhadap layanan kesehatan sebagai berikut :

**Tabel 3.** Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Layanan Kesehatan Perempuan

Kepuasan Total	Jumlah	Percentase (%)
Puas	97	64.7
Tidak Puas	53	35.3
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 150 (100%) responden, sebagian besar (64,7%) menyatakan puas terhadap layanan kesehatan perempuan yang diterima, sisanya menyatakan tidak puas. Secara terperinci, angka tersebut didapat dari beberapa indikator kepuasan meliputi ketersediaan sarana fisik, keandalan, tanggap terhadap kondisi klien, adanya jaminan dan perhatian dari petugas pemberi layanan yang ditunjukkan pada tabel berikut.

**Tabel 4.** Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Layanan Kesehatan Perempuan Sesuai Indikator Kepuasan (n = 150)

Indikator Kepuasan	Jumlah Responden Merasa Puas	Percentase (%)
Ketersediaan Sarana Fisik	123	82
Keandalan	110	73
Tanggap	97	65
Jaminan	101	67
Perhatian	99	66

Data tersebut menunjukkan sebagian besar responden menyatakan puas dengan layanan kesehatan reproduksi yang diterima di fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan. Kepuasan tertinggi adalah Ketersediaan Sarana Fisik, yaitu 123 (82%). Diikuti Keandalan, yaitu

110 (73%), sedangkan yang terendah adalah Tanggap, yaitu 97 (65%) (Tabel 4). Kepuasan yang tinggi pada indikator ketersediaan sarana fisik menunjukkan bahwa pasien menilai fasilitas kesehatan telah menyediakan lingkungan yang nyaman, aman, dan mendukung proses pelayanan kesehatan reproduksi. Sebaliknya, kepuasan terendah pada indikator tanggap mengindikasikan bahwa pasien mungkin masih merasakan keterlambatan dalam pelayanan atau kurangnya inisiatif tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian segera terhadap kebutuhan pasien.

**Hubungan Pengetahuan, Sikap dan Perilaku serta Penggunaan JKN terhadap Kepuasan Layanan dan Penggunaan JKN**

Hubungan antara pengetahuan, sikap dan perilaku responden terhadap kepuasan dan penggunaan JKN dianalisis dengan menggunakan uji kai kuadrat, dapat di lihat pada Tabel 5 berikut.

**Tabel 5.** Distribusi Responden Berdasarkan Pengetahuan, Sikap dan Perilaku terhadap Kepuasan Layanan JKN

Variabel	Kepuasan				Total		P Value (95% CI)	OR
	Puas	Tidak Puas	n	%	n	%		
<b>Pengetahuan</b>								
Baik	45	56.3	35	43.8	80	100		
Tidak Baik	52	74.3	18	25.7	70	100	0.033	0.44 (0.22-0.89)
Jumlah	97	64.7	53	35.3	150	100		
<b>Sikap</b>								
Positif	33	49.3	34	50.7	67	100		
Negatif	64	77.1	19	22.9	83	100	0.001	0.288 (0.14-0.58)
Jumlah	97	64.7	53	35.3	150	100		
<b>Perilaku</b>								
Positif	42	52.5	38	47.5	80	100		
Negatif	55	78.6	15	21.4	70	100	0.002	0.301 (0.14-0.61)
Jumlah	97	64.7	53	35.3	150	100		
<b>Penggunaan JKN</b>								
Ya	92	66.2	47	33.8	139	100		
Tidak	5	45.5	6	54.5	11	100	0.166	-
Jumlah	97	64.7	53	35.3	150	100		

Hasil analisis pada Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 80 (100%) responden yang pengetahuannya baik tentang JKN, merasa puas terdapat 45 (56.3%), sedangkan yang merasa tidak puas ada 35 (43.8%). Hasil uji statistik dengan kai kuadrat didapat p Value 0.033 ( $p < 0.005$ ) yang artinya ada perbedaan kepuasan pasien yang mempunyai pengetahuan baik dan tidak baik. Sedangkan untuk sikap, dari 67 (100%) responden yang memiliki sikap positif, terdapat 33 (49.3%) yang merasa puas, sedangkan yang merasa tidak puas ada 34 (50.7%). Hasil uji statistik dengan kai kuadrat didapat p Value 0.001 ( $< \alpha 0.005$ ) yang artinya ada perbedaan kepuasan responden yang mempunyai sikap positif dan negatif.

Untuk perilaku, dari 80 (100%) responden dengan perilaku positif, ada 42 (52.5%) yang merasa puas, sedangkan yang tidak puas dibandingkan dari 80 (100%) responden yang berperilaku negatif, terdapat 38 (47.5%) yang merasa puas. Hasil uji statistik dengan kai kuadrat juga menunjukkan nilai p Value 0.002 ( $< \alpha 0.005$ ) yang artinya ada perbedaan kepuasan responden yang mempunyai perilaku positif dan negative (Tabel 5).

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 139 (100%) responden yang menggunakan JKN, terdapat 92 (66.2%) yang menyatakan puas, sedangkan dari 11 (100%) responden yang tidak menggunakan JKN, hanya 5 (45.5%) yang menyatakan puas. Hasil uji statistik didapat nilai pvalue 0.166 ( $> \alpha 0.05$ ) berarti tidak ada perbedaan penggunaan JKN maupun tidak menggunakan JKN dengan kepuasan terhadap layanan kesehatan reproduksi perempuan.

## PEMBAHASAN

### Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Responden

Hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar pengetahuan responden baik (53.3%), sikap negatif (55.3%) dan perilaku positif (53.3%). Bila dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pandu, dkk dengan jumlah 356 responden yang merupakan mahasiswa FKM UI, diperoleh hasil bahwa variabel tingkat pengetahuan tinggi (50,3%), sikap yang mudah disukai atau *favorable* (mendukung/positif) (58,9%) dan perilaku yang tidak sesuai (78,8%) terhadap aplikasi Mobile JKN<sup>(7)</sup>. Untuk variabel pengetahuan, terlihat ada kesesuaian antara penelitian tersebut dengan penelitian ini, dimana sebagian besar responden memiliki pengetahuan yang baik tentang JKN. Sedangkan untuk variabel sikap dan perilaku, pada penelitian ini ditemukan bahwa sikap responden sebagian besar negatif dan perilaku sebagian besar positif. Dibandingkan dengan hasil penelitian Pandu tersebut, kedua variabel bertolak belakang, dimana variabel sikap pada penelitian Pandu ditemukan sebagian besar sikap positif dan variabel perilaku sebagian adalah perilaku negatif.

Mengacu konsep *Health Belief Model (HBM)*, pengetahuan yang baik mencerminkan adanya pemahaman terhadap manfaat program JKN sebagai upaya perlindungan kesehatan reproduksi. Namun, sikap negatif yang masih dominan mengindikasikan bahwa persepsi terhadap hambatan, seperti keterbatasan sarana, waktu tunggu lama, atau pelayanan yang kurang responsif, masih memengaruhi pandangan responden terhadap program tersebut.

Meskipun sebagian responden memiliki persepsi negatif, hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa lebih dari separuh menunjukkan perilaku positif dalam menggunakan layanan JKN. Hal ini menggambarkan bahwa persepsi manfaat dan kesadaran terhadap pentingnya pemeriksaan kesehatan reproduksi tetap menjadi faktor pendorong utama perilaku kesehatan, sekalipun hambatan masih dirasakan. Responden tampaknya menilai bahwa risiko tidak memanfaatkan layanan kesehatan reproduksi lebih besar dibandingkan ketidaknyamanan yang mungkin timbul selama proses pelayanan. Temuan ini sejalan dengan konsep *Health Belief Model* yang menekankan bahwa individu akan cenderung berperilaku sehat apabila mereka meyakini manfaatnya lebih besar daripada hambatannya. Oleh karena itu, peningkatan perilaku positif terhadap penggunaan JKN perlu diimbangi dengan intervensi yang berfokus pada pengurangan hambatan dan peningkatan persepsi manfaat, misalnya melalui peningkatan kualitas komunikasi petugas, penyederhanaan prosedur layanan, serta penguatan kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas program JKN dalam menjamin kesehatan reproduksi perempuan.

### Penggunaan JKN Dalam Layanan Kesehatan Reproduksi Perempuan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (93%) menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam memperoleh layanan kesehatan reproduksi. Tingginya tingkat pemanfaatan ini mencerminkan bahwa JKN telah menjadi instrumen penting dalam meningkatkan akses pelayanan kesehatan bagi perempuan usia produktif di Provinsi Lampung. Peningkatan ini sejalan dengan capaian kepesertaan JKN-KIS di Provinsi Lampung yang telah mencapai lebih dari 95% penduduk pada tahun 2023<sup>(8)</sup>. Dalam konteks perilaku kesehatan, kondisi tersebut menunjukkan bahwa jaminan kesehatan berperan dalam menurunkan hambatan finansial dan memperkuat motivasi individu untuk memanfaatkan layanan reproduksi secara lebih rutin. Mayoritas responden yang memanfaatkan layanan di

puskesmas (68%) juga menggambarkan peran fasilitas kesehatan tingkat pertama sebagai garda terdepan dalam menyediakan pelayanan dasar bagi perempuan, sejalan dengan temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa masyarakat memiliki persepsi positif terhadap kualitas layanan puskesmas<sup>(9)</sup>.

Jika dikanal dengan konteks global, laporan *World Health Organization* menyebutkan bahwa kematian ibu masih tinggi di negara berpendapatan menengah ke bawah, dan sebagian besar disebabkan oleh keterbatasan akses serta pemanfaatan layanan kesehatan maternal<sup>(10)</sup>. Namun, kondisi di Lampung menunjukkan tren yang lebih positif, di mana pemanfaatan JKN berkontribusi terhadap peningkatan penggunaan layanan kesehatan reproduksi di tingkat lokal. Hal ini mengindikasikan bahwa kebijakan jaminan kesehatan nasional berperan strategis dalam mempersempit kesenjangan akses yang menjadi penyebab utama tingginya risiko kesehatan reproduksi perempuan. Oleh karena itu, upaya penguatan sistem JKN ke depan tidak hanya berfokus pada peningkatan cakupan kepesertaan, tetapi juga harus diarahkan pada peningkatan mutu dan responsivitas layanan agar manfaat program jaminan kesehatan dapat dirasakan secara lebih merata dan berkelanjutan oleh seluruh kelompok perempuan di usia produktif.

### **Kepuasan Terhadap Layanan Kesehatan Reproduksi Perempuan**

Kepuasan terhadap layanan kesehatan merupakan cerminan terpenuhinya harapan pengguna layanan berdasarkan pengalaman yang diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (64,7%) menyatakan puas terhadap layanan kesehatan reproduksi, sementara 35,3% lainnya menyatakan tidak puas. Berdasarkan teori dimensi kepuasan pelayanan (*Service Quality/SERVQUAL*), kepuasan dipengaruhi oleh lima faktor utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan ketersediaan sarana fisik<sup>(11)</sup>. Dalam penelitian ini, dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah sarana fisik (82%), sedangkan yang terendah adalah daya tanggap (65%). Hal tersebut menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan di Provinsi Lampung telah cukup baik dalam menyediakan sarana dan prasarana penunjang, namun kecepatan dan kesigapan tenaga kesehatan dalam merespons kebutuhan pasien masih menjadi kelemahan yang berdampak pada persepsi ketidakpuasan.

Beberapa kemungkinan penyebab ketidakpuasan responden dapat dijelaskan melalui faktor internal dan eksternal. Dari sisi internal, perbedaan tingkat pendidikan dan pemahaman tentang hak pasien berpengaruh terhadap cara individu menilai mutu pelayanan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa makin tinggi tingkat pendidikan seseorang, makin kritis dalam menilai pelayanan yang diterima<sup>(12)</sup>. Dari sisi eksternal, aspek daya tanggap tenaga kesehatan, keterbatasan waktu pelayanan, serta kurangnya komunikasi interpersonal yang empatik menjadi faktor dominan penyebab ketidakpuasan. Temuan ini sejalan dengan studi Endartiwi<sup>(13)</sup>, yang menyebutkan bahwa sebagian besar peserta JKN di fasilitas tingkat pertama mengeluhkan lambatnya pelayanan dan kurangnya perhatian petugas terhadap kebutuhan pasien. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna layanan tidak hanya ditentukan oleh kecukupan sarana fisik, tetapi juga oleh kualitas interaksi dan kemampuan tenaga kesehatan memberikan layanan yang cepat, sopan, dan empatik. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan reproduksi perempuan perlu difokuskan pada peningkatan responsivitas, penguatan komunikasi efektif, serta pemantapan standar pelayanan prima di seluruh fasilitas kesehatan di bawah skema JKN.

### **Penggunaan JKN Dan Kepuasan Layanan Kesehatan Reproduksi Perempuan.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara penggunaan JKN dan tingkat kepuasan terhadap layanan kesehatan reproduksi. Meskipun mayoritas responden menggunakan JKN untuk mengakses layanan, tingkat kepuasan yang

dirasakan tidak selalu lebih tinggi dibandingkan pengguna non-JKN. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui *expectation-disconfirmation theory*, di mana kepuasan terbentuk ketika kinerja layanan memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna<sup>(14)</sup>. Pada konteks ini, peserta JKN cenderung memiliki harapan lebih tinggi terhadap layanan yang ditanggung negara sehingga ketika pelayanan tidak sesuai dengan ekspektasi baik dalam hal kecepatan, keramahan, maupun kelengkapan fasilitas tingkat kepuasan menjadi menurun meskipun akses terhadap layanan sudah terbuka lebih luas.

Selain itu, perbedaan prosedur administratif antara peserta JKN dan non-JKN berpotensi memengaruhi persepsi kepuasan. Pengguna JKN sering kali harus melalui tahapan rujukan berjenjang dan antrean lebih panjang di fasilitas kesehatan tingkat pertama, yang dapat mengurangi kenyamanan pelayanan. Kondisi ini menggambarkan bahwa aspek struktural dan manajerial dalam sistem JKN masih menjadi faktor penting dalam pembentukan kepuasan pasien, bukan sekadar kepesertaan. Oleh karena itu, temuan ini menegaskan perlunya penyesuaian kebijakan yang tidak hanya berfokus pada perluasan cakupan kepesertaan, tetapi juga peningkatan mutu layanan di seluruh tingkat fasilitas kesehatan, terutama dalam hal kecepatan, tanggapan petugas, dan kesinambungan pelayanan reproduksi.

Dari perspektif kebijakan, hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi pengelola JKN di daerah, khususnya Dinas Kesehatan Provinsi Lampung dan BPJS Kesehatan. Upaya peningkatan kepuasan pengguna dapat diarahkan pada penyederhanaan mekanisme rujukan, peningkatan kapasitas tenaga kesehatan dalam pelayanan reproduksi yang sensitif gender, serta penguatan sistem umpan balik pasien sebagai dasar evaluasi mutu pelayanan. Dengan demikian, manfaat JKN sebagai instrumen pemerataan akses kesehatan dapat tercapai secara lebih substansial melalui perbaikan kualitas pengalaman pengguna layanan.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar perempuan usia produktif di Provinsi Lampung memiliki tingkat pengetahuan yang baik mengenai kesehatan reproduksi. Namun meskipun pemahaman mereka terhadap pentingnya pelayanan reproduksi tergolong tinggi, sebagian besar responden memiliki sikap yang kurang positif terhadap penggunaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam layanan tersebut. Kondisi ini menggambarkan bahwa pengetahuan yang baik tidak selalu diikuti dengan penerimaan atau kepercayaan terhadap sistem pembiayaan pelayanan, yang kemungkinan dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya atau persepsi terhadap kualitas layanan yang diperoleh melalui JKN.

Pemanfaatan JKN dalam layanan kesehatan reproduksi tergolong tinggi dan berperan penting dalam memperluas akses perempuan terhadap pelayanan kesehatan. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara penggunaan JKN dan tingkat kepuasan terhadap layanan kesehatan reproduksi. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan lebih banyak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima, terutama pada aspek daya tanggap dan keandalan tenaga kesehatan, dibandingkan dengan status kepesertaan. Secara umum, mutu layanan sudah dinilai cukup baik, namun sebagian responden masih mengeluhkan keterbatasan waktu pelayanan dan kurangnya komunikasi interpersonal yang empatik. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan mutu pelayanan reproduksi perempuan di seluruh fasilitas kesehatan agar manfaat JKN tidak hanya terbatas pada aspek akses, tetapi juga pada kualitas pengalaman pelayanan yang diterima masyarakat.

## SARAN

Hasil penelitian ini menunjukkan perlunya peningkatan kepercayaan dan sikap positif perempuan terhadap program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), sejalan dengan upaya memperkuat pemanfaatan layanan kesehatan reproduksi. Oleh karena itu, tenaga kesehatan dan pengelola program di tingkat puskesmas maupun rumah sakit disarankan untuk memperluas edukasi mengenai manfaat JKN, memperjelas prosedur layanan, serta memperbaiki komunikasi interpersonal dengan pasien agar persepsi negatif terhadap sistem pelayanan dapat berkurang. Selain itu, hasil penelitian juga menegaskan pentingnya peningkatan mutu pelayanan, terutama pada aspek daya tanggap, empati, dan keandalan tenaga kesehatan yang terbukti berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Pemerintah daerah dan BPJS Kesehatan diharapkan memperkuat mekanisme evaluasi mutu layanan dengan melibatkan umpan balik pasien sebagai dasar pembenahan pelayanan kesehatan reproduksi di bawah skema JKN. Peningkatan kapasitas tenaga kesehatan melalui pelatihan berkelanjutan dan penataan sistem rujukan yang lebih efisien dapat menjadi langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan yang lebih responsif dan ramah perempuan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perbaikan kebijakan pelayanan reproduksi yang tidak hanya menitikberatkan pada perluasan cakupan peserta, tetapi juga pada peningkatan kualitas pengalaman pengguna layanan di Provinsi Lampung.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan pada Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang yang telah memberikan kesempatan dan mendanai penelitian ini serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Konferensi Nasional Kesehatan Reproduksi: Peluncuran Knowledge Hub dan Forum Ilmiah Tahunan IAKMI VI [Internet]. 2020 [cited 2023 Aug 23]. Available from: <https://www.youtube.com/watch?v=yOjUOkmd7Dw>
2. Pakpahan F. Sindonews Nasional. 2020 [cited 2024 Oct 1]. Bappenas: Pandemi Covid-19 Berisiko Ganggu Kesehatan Reproduksi. Available from: <https://nasional.sindonews.com/read/245256/15/bappenas-pandemi-covid-19-berisiko-ganggu-kesehatan-reproduksi-1606291892>
3. Wandini R. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016. Jurnal Kesehatan Holistik. 2016;10(3):133–9.
4. Wahyuni R, Rohani S, Oktavianti R, Mukhlis H. Hubungan Kepuasan Pengguna Kartu BPJS Terhadap Mutu Pel di Rumah Sakit Daerah Kotabumi Lampung Utara. Wellness and Healthy Magazine. 2019;1(2):201–7.
5. Sahara N, Uthari E. Hubungan Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2015. JIKK. 2015;2(3).
6. Ashari I. Perbandingan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien JKN dan Non-JKN Di Rumah Sakit Alimudin Umar Lampung [Internet]. Universitas Sriwijaya; 2018. Available from: <http://repository.unsri.ac.id/id/eprint/13613>
7. Perdana P. Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Mahasiswa FKM tentang Aplikasi Mobile JKN Tahun 2018 [Internet]. [Jakarta]: Universitas Indonesia; 2018. Available from: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail?id=129259&lokasi=lokal>
8. Biro A. Website Resmi Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Lampung. 2023 [cited 2024 Oct 31]. Pemprov Lampung Luncurkan Universal Health Coverage Program JKN, Sebanyak 8.5 Juta Jiwa Penduduk Lampung Berhasil Tercover JKN. Available from: <https://biroadpim.lampungprov.go.id/detail-post/pemprov-lampung-luncurkan-universal-health-coverage-program-jkn-sebanyak-8-5-juta-jiwa-penduduk-lampung-berhasil-tercover-jkn>

9. Nurlinawati I, Rosita. Persepsi Peserta JKN Terhadap Penyelenggara Pelayanan Kesehatan Rujukan (Studi Kualitatif Tentang Persepsi Peserta JKN di Puskesmas Kota Depok). Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. 2018;2(1):38–46.
10. World Health Organization. Maternal mortality [Internet]. 2024 [cited 2024 Oct 31]. Available from: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/maternal-mortality>
11. Sangadji E, Sopiah. Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian / Etta Mamang Sangadji; Sopiah. Yogyakarta: Andi; 2013.
12. Damayanti M, Sofyan O. Hubungan Tingkat Pendidikan Terhadap Tingkat Pengetahuan Masyarakat di Dusun Sumberan Sedaya Bantul Tentang Pencegahan Covid-19 Bulan Januari 2021. Majalah Farmaseutik. 2022 Apr 30;18(2):220–6.
13. Endartiwi S. The Kualitas Pelayanan Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Jkn Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Buletin Penelitian Sistem Kesehatan. 2019;22(3):158–66.
14. Oliver R. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. American Marketing Association. 1980;17(4):460–9.