

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Kepuasan Layanan Kesehatan Reproduksi *National Health Insurance and Reproductive Health Service Satisfaction*

Dwi Agustanti^{1*}, Anita², Purwati³, Kodri⁴

^{1,2,3,4}Jurusan Keperawatan Tanjungkarang, Poltekkes Tanjungkarang, Lampung, Indonesia

*tanti.pohan71@gmail.com

Abstract

Women's health problems in Indonesia are still in the spotlight and concern. Maternal mortality did not show a decline but instead increased to 305 deaths per 100,000 live births. Since the COVID-19 outbreak was declared a national disaster on February 29, 2020, the government recommended that all health services focus on and prioritize handling COVID-19 and other health problems. Others that are considered medical emergencies, thus changing the priority of health services reduces Sexual and Reproductive Health (KSR) services. This study aimed to determine the relationship of the National Health Insurance (JKN) with satisfaction with reproductive health services. This study used a quantitative method with a cross-sectional design. The sample were 257 respondents who meet the criteria, namely aged between 20 - 50 years and use women's health services (reproductive) in health facilities in Bandar Lampung City. The test used univariate with frequency distribution and bivariate test with Chi Square. The results found that more respondents used JKN in women's health services, 184 people (71.6%), more respondents said they were satisfied with women's health services, 129 people (50.2%). There was no relationship between the use of JKN with women's health service satisfaction (p value 0.891). Suggestions for the Poltekkes institution to increase participation in the coverage of JKN participation in the community, especially women in the city of Bandar Lampung.

Keywords: National Health Insurance (JKN), Satisfaction of Women's Health Services

Abstrak

Masalah Kesehatan Perempuan di Indonesia menjadi sorotan dan keprihatinan. Kematian ibu meningkat menjadi 305 kematian per 100.000 kelahiran hidup (Survei Sosial Ekonomi Nasional). Sejak wabah COVID-19 ditetapkan sebagai bencana nasional pada 29 Februari 2020, pemerintah menganjurkan seluruh layanan kesehatan memfokuskan diri dan memprioritaskan penanganan COVID-19, sehingga merubah prioritas layanan kesehatan, mengurangi layanan Kesehatan Seksual dan Reproduksi (KSR). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan kepuasan Layanan Kesehatan Reproduksi. Desain penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan rancangan *crosssectional*. Sampel berjumlah 257 responden yang memenuhi kriteria : berumur antara 20 - 50 tahun dan menggunakan layanan kesehatan perempuan (reproduksi) di fasilitas kesehatan yang ada di Kota Bandar Lampung. Uji univariat dengan distribusi frekuensi dan uji bivariat dengan Chi Square. Hasil penelitian ditemukan bahwa lebih banyak responden yang menggunakan JKN dalam layanan kesehatan perempuan, 184 orang (71.6%); lebih banyak responden yang menyatakan puas terhadap layanan kesehatan perempuan, 129 orang (50.2%). Tidak ada hubungan antara penggunaan JKN dengan kepuasan layanan kesehatan perempuan (p value 0.891). Saran bagi penelitian lebih lanjut untuk melihat faktor faktor yang mempengaruhi kaum perempuan terutama remaja dalam melakukan pemeriksaan kesehatan reproduksinya sehingga capaian kesehatan reproduksi perempuan di Indonesia, khususnya di propinsi Lampung dapat terwujud.

Kata Kunci : Penggunaan Jaminan Kesehatan Nasional, Kepuasan Layanan Kesehatan Perempuan

PENDAHULUAN

Masalah Kesehatan Perempuan di Indonesia masih terus menjadi sorotan dan keprihatinan. Angka Kematian Ibu (AKI) masih tinggi, yaitu 305 kematian per 100.000 kelahiran hidup (Kemenkes Republik Indonesia, 2020). Kondisi pandemi COVID-19 menimbulkan perubahan dalam layanan kesehatan, dimana sejak ditetapkan sebagai bencana nasional pada 29 Februari 2020, pemerintah menganjurkan seluruh layanan kesehatan memfokuskan diri dan memprioritaskan penanganan COVID-19 dan masalah kesehatan lain yang dianggap darurat medis. Layanan Kesehatan Seksual dan Reproduksi (KSR) tidak termasuk dalam layanan darurat medis.

Menurut Direktur Kesehatan dan Gizi Masyarakat Kementerian PPN/ Bappenas Bapak Pungkas Bajuhri Ali dalam Konferensi Nasional Kesehatan reproduksi secara daring, Rabu (25/11/2020) mengatakan, sejumlah permasalahan kesehatan reproduksi 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. Di antara itu, 44% tidak menggunakan kontrasepsi, 51% menggunakan kondom, dan 5% menggunakan pil KB. Jangka panjang kondisi pandemi Covid-19 dapat menimbulkan risiko gangguan kesehatan seksual dan reproduksi. Situasi ini berpotensi meningkatkan perilaku berisiko remaja dan kehamilan yang tidak diinginkan (KTD) serta menurunnya akses terhadap pelayanan program KB. Bahkan, ia juga menyoroti angka perilaku pornografi selama pandemi. Sebanyak 45% remaja pernah menonton tayangan pornografi dan 35% di antaranya mengalami adiksi pornografi.

Persoalan lain juga mencakup menurunnya pemakaian kontrasepsi untuk pasangan usia subur 15-49 tahun. Berdasarkan survei daring BKKBN pada April-Juli 2020, ada penurunan prevalensi pemakaian kontrasepsi modern (mCPR) sekitar 4% metode dibandingkan sebelum pandemi terjadi yaitu dari 63,7% menjadi 59,6%. Sementara, pemakaian kontrasepsi tradisional meningkat dari 4,5% menjadi 5,2%. "Keadaan ini mengindikasikan adanya kebutuhan untuk mencegah kehamilan,

namun terkendala dengan adanya pembatasan akses atau adanya kekhawatiran untuk melakukan kontak fisik dengan provider kesehatan selama pandemi. Tantangan itu diproyeksikan dapat berlanjut di tahun 2021 ini. Beberapa isu yang terjadi meliputi risiko tidak optimalnya pelaksanaan program kesehatan reproduksi meliputi terjadi disrupsi pelayanan kesehatan esensial, terganggunya manajemen distribusi rantai pasok, perubahan pembiayaan program. Hal ini tentunya menurunkan cakupan layanan kesehatan reproduksi perempuan. Penurunan ini kalau tidak diantisipasi akan terus berlanjut sehingga arah kebijakan kesehatan reproduksi tahunan 2020-2024 tidak dapat terwujud.

Beberapa hasil penelitian di rumah sakit di Lampung terkait mutu layanan dan kepuasan disajikan berikut ini, (Riska dan Triyoso (2016) di RS Bintang Amin-Pertamina Bandar Lampung menjelaskan sejumlah 55,1 % menyatakan mutu layanan dalam kategori baik, dan 44,9% mutu layanan BPJS tidak baik. Sejumlah 52,9% menyatakan puas dan 47,1% tidak puas dengan layanan BPJS. (Widya Amal Riana Putri 2020), menyatakan mutu layanan kesehatan dalam kategori baik 64%, dan 36% kurang baik, serta kepuasan terhadap layanan pada kategori puas sejumlah 55,8%, dan tidak puas 44,2%. Penelitian Sahara dan Utari (2015) menyatakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan dalam kategori puas hanya 38,7%, sejumlah 61,3% menyatakan tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan dokter di RS Abdul Muluk Bandar Lampung (Sahara 2015). Penelitian (Ashari 2020) yang melakukan penelitian di RS Alimudin Umar Lampung Barat menyatakan rata-rata tingkat kepuasan pasien sebesar 86,40% untuk pasien Non JKN, sedangkan untuk pasien JKN sebesar 78,60%. Penelitian terhadap mutu layanan dan kepuasan di provinsi Lampung telah banyak dilakukan, namun yang berfokus pada pelayanan kesehatan reproduksi perempuan belum dilakukan terutama dikaitkan dengan pemanfaatan JKN. Penelitian ini menggambarkan bagaimana penggunaan JKN pada kaum perempuan di Kota Bandar Lampung dan kepuasan terhadap layanan yang di terima, guna meningkatkan layanan kesehatan perempuan yang berkontribusi dalam penurunan AKI dan AKB di Kota Bandar Lampung. Tujuan penelitian ini secara umum untuk mengetahui penggunaan JKN dengan

tingkat kepuasan pelayanan kesehatan perempuan di fasilitas kesehatan di kota Bandar Lampung, secara khusus meliputi penggunaan JKN dalam pelayanan kesehatan perempuan di seluruh fasilitas kesehatan di Kota Bandar Lampung, tingkat kepuasan responden dalam layanan kesehatan perempuan di Kota Bandar Lampung dan hubungan penggunaan JKN dengan kepuasan layanan kesehatan perempuan di Kota Bandar Lampung.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan rancangan *crossectional*. Survei dilakukan pada tanggal 3 - 28 Oktober 2021, di seluruh fasilitas kesehatan di kota Bandar Lampung yang terdiri dari Rumah Sakit Pemerintah atau Swasta, Puskesmas/ Pustu, Rumah Bersalin, Praktik Dokter/ Bidan/ Perawat, Posyandu, Poskesdes/ Poskeskel. Populasi penelitian adalah seluruh perempuan di Kota Bandar Lampung yang berusia 20 - 50 tahun yang menggunakan layanan kesehatan reproduksi di fasilitas kesehatan di kota Bandar Lampung. Kriteria eksklusinya adalah perempuan yang berusia di bawah 20 tahun dan di atas 50 tahun, tidak menggunakan layanan kesehatan perempuan atau reproduksi. Besar sampel dihitung dengan menggunakan rumus survey dengan populasi tidak diketahui dan didapat jumlah sampel sejumlah 257 responden yang didapat dengan metode simple random sampling, . Instrumen yang digunakan terdiri dari 3 bagian yaitu Karakteristik responden, Jenis fasilitas dan layanan kesehatan perempuan dan Kepuasan responden terhadap layanan kesehatan perempuan. Data diinput dengan program komputer, dianalisis secara univariat dengan menggunakan distribusi frekuensi dan analisis bivariat dengan uji *chi square*. Penelitian ini telah lulus laik etik di Komite Etik Penelitian Kesehatan Poltekkes Tanjungkarang dengan nomor 239/KEPT-TJK/IX/2021 tanggal 28 September 2021.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Lokasi Penelitian

Kota Bandar Lampung merupakan ibu kota provinsi Lampung, yang merupakan penyatuan antara kota Tanjungkarang dan Telukbetung. Terdiri dari 20 Kecamatan dan 126 kelurahan. Jumlah penduduk kota Bandar Lampung sekitar 1.175.397 jiwa dan luas wilayah 197.22 km². (Profil Kota Bandar Lampung Tahun 2017). Fasilitas kesehatan berupa Rumah Sakit berjumlah 18 RS dan 30 Puskesmas, terdiri 12 Puskesmas Rawat Inap dan 18 Puskesmas Rawat Jalan. Sedangkan kondisi tenaga kesehatan yang ada antara lain tenaga medis 665 orang, keperawatan 760 orang, kebidanan 322 orang, kefarmasian 114 orang, kesehatan masyarakat 100 orang, kesehatan lingkungan 55 orang, gizi 43 orang, ketherapien 10 orang dan keteknisan medis 10 orang. Adapun data kesehatan ibu, untuk kelas ibu hamil 100% tercapai, pemeriksaan kehamilan 87.98%.(Dinas kesehatan 2016).

Gambaran Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah usia, pendidikan dan pekerjaan responden.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Pendidikan dan Pekerjaan (n = 257)

n	Min	Max	Mean	SD
257	17	47	19.70	2.628

Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
● Remaja Akhir (17 - 25 tahun)	253	98
● Dewasa Awal (26 - 35) tahun)	2	1
● Dewasa Akhir (36 - 45 tahun)	0	0
● Lansia Awal (46 - 55 tahun)	2	1

Pendidikan		
● Rendah (TK-SD sederajat)	1	0.4
● Menengah (SMP-SMA sederajat)	212	82.5
● Tinggi (Diploma-Sarjana)	44	17.1

Pekerjaan		
● Bekerja	7	2.7
● Tidak Bekerja	250	97.3

Tabel 1 diatas menjelaskan bahwa rerata usia responden adalah 19.70 atau dibulatkan menjadi 20 tahun, dengan usia termuda berusia 17 tahun dan tertua berusia 47 tahun serta standar deviasi usia 2.628 tahun. Usia responden mayoritas (98%) adalah usia remaja akhir, hanya 1% usia dewasa awal dan 1% lansia awal. Tidak ada responden yang menggunakan layanan kesehatan reproduksi /perempuan berusia dewasa akhir. Pendidikan responden adalah Menengah sebanyak 212 orang (82.5%) dan tidak bekerja sebanyak 250 orang (97.3%).

Penggunaan JKN

Penggunaan layanan kesehatan reproduksi dengan menggunakan JKN dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel 2. Penggunaan Layanan Kesehatan Perempuan Dengan JKN (n = 257)

Penggunaan JKN	Jumlah	Persentase (%)
● Ya, menggunakan JKN	184	71.6
● Tidak	73	28.4

Pada tabel, bahwa dari 257 orang (100%) responden, terdapat 184 orang (71.6%) yang menggunakan JKN dan 73 (28.4%) tidak menggunakan JKN dalam layanan kesehatan reproduksi/ perempuan.

Adapun jenis fasilitas kesehatan dan jenis layanan yang digunakan oleh responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Jenis Fasilitas Kesehatan yang Digunakan

Jenis Fasilitas Kesehatan	Jumlah	Persentase (%)
● RS Pemerintah	56	21.8
● RS Swasta	32	12.5
● Puskesmas/ Pustu	93	36.2
● Praktik Dokter	8	3.1
● Praktik Bidan	30	11.7
● Praktik Perawat	1	0.4
● Rumah Bersalin	11	4.3

Jenis Fasilitas Kesehatan	Jumlah	Persentase (%)
● RS Pemerintah	56	21.8
● RS Swasta	32	12.5
● Posyandu	23	8.9
● Poskeskes/ Pokeskel	3	1.2
Jumlah	257	100

Pada tabel terlihat bahwa dari beberapa jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang terdapat di masyarakat di Kota Bandar Lampung, lebih banyak responden yang menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan berupa Puskesmas sejumlah 93 orang (36.2%), kemudian diikuti RS pemerintah sebesar 56 orang (21.8%), selanjutnya berimbang antara RS Swasta dan Bidan Praktik yaitu 32 orang (12.5%) dan 30 orang (11.7%). Jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang paling kecil porsinya digunakan responden namun tetap ada yang menggunakan adalah Praktik Perawat yaitu 1 orang (0.4%).

Tabel 4. Jenis Layanan Kesehatan Perempuan yang Digunakan

Jenis Layanan Kesehatan	Jumlah	Persentase (%)
● Kehamilan	18	7.0
● Persalinan	6	2.3
● Post Partum/ Nifas	1	0.4
● Pemeriksaan dini kanker	6	2.3
● Pemeriksaan HIV-AIDS	5	1.9
● Konseling Kesehatan Reproduksi remaja	65	25.3
● Pelayanan kanker	4	1.6
● Lain lain	152	59.1
Jumlah	257	100

Pada tabel terlihat, untuk jenis layanan kesehatan yang paling banyak di gunakan responden dalam masa pandemi covid 19 adalah layanan konseling kesehatan reproduksi remaja sebesar 65 orang (25.3%), diikuti oleh layanan kehamilan sebesar 18 orang (7%). Layanan kesehatan perempuan yang paling sedikit di gunakan responden adalah layanan Post Partum atau Nifas sebesar 1 orang (0.4%).

Pada tabel juga tergambar bahwa layanan yang tidak spesifik berupa lain lain yaitu pengobatan, pemeriksaan yang tidak khas kesehatan reproduksi atau lainnya mayoritas digunakan oleh responden. Bila dibandingkan penggunaan jenis layanan spesifik kesehatan perempuan atau kesehatan reproduksi dengan yang tidak spesifik adalah 5 : 7-8.

Kepuasan

Kepuasan responden diukur secara total dari seluruh pertanyaan tentang kepuasan dan masing- masing item kepuasan dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel 5. Kepuasan dan Indikator Kepuasan Reponden Berdasarkan Layanan Kesehatan Perempuan (n=257)

Kepuasan Total/ Indikator Kepuasan	Jumlah	Persentase (%)
● Puas	129	50.2
● Tidak Puas	128	49.8
Ketersediaan sarana fisik		
● Puas	135	52.5
● Tidak Puas	122	47.5
Kehandalan		
● Puas	138	53.7
● Tidak Puas	119	46.3
Tanggap		
● Puas	138	53.7
● Tidak Puas	119	46.3
Jaminan		
● Puas	139	54.1
● Tidak Puas	118	45.9
Perhatian		
● Puas	141	54.9
● Tidak Puas	116	45.1

Pada tabel terlihat untuk kepuasan layanan secara total, dari 100% responden, terdapat 129 orang (50.2%) yang menyatakan puas dengan layanan kesehatan perempuan yang didapat di fasilitas kesehatan yang digunakan, sebagian lainnya yaitu 128 orang (49.8%) menyatakan tidak puas.

Bila dilihat secara rinci dari masing-masing indikator kepuasan, dari kelima indikator, persentase responden yang menyatakan puas hampir seimbang, hanya indikator kepuasan “perhatian” mempunyai kepuasan lebih tinggi (54.9%).

Hubungan JKN dengan Kepuasan

Hubungan antara penggunaan JKN dengan Kepuasan responden dalam layanan kesehatan perempuan dianalisis dengan menggunakan *chi square*, dapat di lihat pada tabel berikut.

Tabel 6. Distribusi Reponden Berdasarkan JKN dan Kepuasan Layanan serta Indikator Kepuasan Layanan

Peng guna an JKN	Indikator Kepuasan : Perhatian				Total		P Value	OR (95% CI)
	Puas		Tidak Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Ya	100	54.3	84	45.7	184	100	0.890	-
Tidak	41	56.2	32	43.8	73	100		
Jumlah	141	54.9	116	257	257	100		

Peng guna an JKN	Kepuasan				Total		P Value	OR (95% CI)
	Puas		Tidak Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Ya	93	50.5	91	49.5	184	100	0.891	-
Tidak	36	49.3	37	50.7	73	100		
Jumlah	129	50.2	128	49.8	257	100		

Peng guna an JKN	Indikator Kepuasan : Tanggap Berespon				Total		P Value	OR (95% CI)
	Puas		Tidak Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Ya	97	52.7	87	47.3	184	100	0.678	-
Tidak	41	56.2	32	43.8	73	100		
Jumlah	138	53.7	119	46.3	257	100		

Peng guna an JKN	Indikator Kepuasan : Kehandalan				Total		P Value	OR (95 % CI)
	Puas		Tidak Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Ya	95	51.6	89	48.4	184	100	0.332	-
Tidak	43	58.9	30	41.1	73	100		
Jumlah	138	53.7	119	46.3	257	100		

Penggunaan JKN	Indikator Kepuasan : Jaminan				Total		P Value	OR (95% CI)
	Puas		Tidak Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Ya	98	53.5	86	46.7	184	100	0.680	-
Tidak	41	6.23	32	43.8	73	100		
Jumlah	139	54.1	118	45.9	257	100		

Peng guna an JKN	Indikator Kepuasan : Ketersediaan Sarama				Total		P Value	OR (95 % CI)
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Ya	98	53.3	86	46.7	184	100	0.782	-
Tidak	37	50.7	36	49.3	73	100		
Jumlah	135	52.5	122	47.5	257	100		

Tabel tersebut menunjukkan bahwa dari 184 orang (100%) responden yang menggunakan JKN dalam layanan kesehatan perempuan, terdapat 93 orang (50.5%) yang merasa puas terhadap layanan kesehatan yang didapatkan. Sebaliknya, dari 73 orang (100%) responden yang tidak menggunakan JKN dalam layanan kesehatan perempuan, hanya 36 orang (49.3%) yang menyatakan puas terhadap layanan kesehatan perempuan yang didapatkan. Hasil uji *chi square*, hasil *p Value* ditemukan 0.891 ($> \alpha 0.05$), berarti tidak ada hubungan antara penggunaan JKN dengan kepuasan responden dalam layanan kesehatan perempuan di berbagai fasilitas kesehatan. Sedangkan untuk rincian dari hubungan penggunaan JKN dengan indikator kepuasan terlihat bahwa tidak ada hubungan antara penggunaan JKN dengan indikator kepuasan baik tanggap berespon (0.678), kehandalan (0.332), jaminan (0.680), Perhatian (0.890) dan Ketersediaan Sarana Fisik (0.782)

PEMBAHASAN

Penggunaan JKN

Hasil penelitian didapat bahwa dari 257 responden (100%), terdapat 184 responden (71.6%) menggunakan JKN dalam layanan kesehatan perempuan. Bila dibandingkan dengan apa yang pernah disampaikan oleh

kepala dinas kesehatan Provinsi Lampung dalam artikel “Integrasi Program JKN - KIS, Kota Bandar Lampung Melangkah Maju Menuju Cakupan Semesta 2019”, bahwa kepesertaan masyarakat di provinsi Lampung dalam JKN-KIS sudah mencapai 69.20%

(BPJS, 2018), hasil penelitian didapat data kepesertaan yang lebih tinggi. Hal ini wajar mengingat informasi yang disampaikan kepala dinas kesehatan provinsi Lampung pada tahun 2019, sedangkan penelitian dilakukan pada tahun 2021. Hasil penelitian terhadap penggunaan JKN lebih rendah dari penelitian Endartiwi dan Setyaningrum (2019), yang menyampaikan hasil penelitiannya bahwa cakupan kepesertaan BPJS Kesehatan di Daerah Istimewa Yogyakarta sampai dengan April 2017 adalah 2.887.615 orang atau 84% dari total penduduk 3.457.491 jiwa.(BPJS Kesehatan 2018)

Hal ini menunjukkan bahwa, apa yang diharapkan oleh kepala dinas kesehatan provinsi Lampung, maupun apa yang diprogramkan oleh dinas kesehatan Kota Bandar Lampung, bila kita bercermin dari data pengguna JKN dalam layanan perempuan pada penelitian ini, terjadi peningkatan jumlah data kepesertaan JKN pada masyarakat di kota Bandar Lampung.

Penelitian ini dikhususkan pada layanan kesehatan perempuan sehingga yang menjadi responden 100% adalah kaum perempuan, baik yang berstatus belum menikah maupun sudah menikah, berusia antara 20 - 50 tahun. usia responden termuda adalah 17 tahun dan tertua adalah 47 tahun, rerata usia responden berdasarkan hasil penelitian adalah 19.70 tahun atau dibulatkan berusia 20 tahun. Secara proporsi juga terlihat bahwa 98% responden pada rentang usia 17 - 25 tahun (remaja akhir), hanya 1% responden berusia dewasa awal yaitu usia 26 - 35 tahun dan 1% usia lansia awal yaitu usia 46 - 55 tahun, dan tidak ada responden yang berusia dewasa akhir yaitu 36 - 45 tahun. Hal ini sesuai dengan kategori usia menurut (UU RI 2009).

Profil dinas kesehatan kota Bandar Lampung, terdapat 20 Rumah Sakit baik Rumah Sakit Pemerintah maupun Swasta dan 219 Puskesmas baik rawat inap maupun rawat jalan. Hasil penelitian diketahui bahwa dari beberapa fasilitas kesehatan yang ada di kota

Bandar Lampung, secara berurutan fasilitas layanan kesehatan perempuan yang digunakan oleh responden adalah Puskesmas sebanyak 93 responden (36.2%), Rumah Sakit Pemerintah 56 responden (21.8%), Rumah Sakit Swasta berimbang dengan Praktik bidan yaitu, 32 responden (12.5%) dan 30 responden (11.7%). Hal ini sesuai dengan berbagai teori yang menyatakan bahwa Puskesmas adalah Pusat Kesehatan Masyarakat, yang merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan yang ada di masyarakat. Hasil ini juga menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat masih tinggi terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas, sebagai pelayanan yang paling dasar. Hasil ini mendukung hasil penelitian Nurlinawati & Rosita (2018) tentang Persepsi Peserta JKN Terhadap Penyelenggara Pelayanan Kesehatan Rujukan (Studi Kualitatif Tentang Persepsi Peserta JKN di Puskesmas Kota Depok, bahwa bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas cukup baik. (Nurlinawati, I dan Rosita 2018)

Bila dilihat dari jenis layanan yang paling banyak di gunakan responden, tertinggi adalah konseling kesehatan reproduksi remaja sebanyak 65 responden (25.3%), kehamilan 18 responden (7%), persalinan dan pemeriksaan dini kanker mempunyai porsi yang sama yaitu 6 responden (2.3%) dari total 257 responden. Data penelitian juga memperlihatkan bahwa informasi terkait layanan kesehatan perempuan di masa pandemi masih banyak digunakan oleh masyarakat, terutama remaja akhir. Artinya, terjadi peningkatan jumlah remaja di kota Bandar Lampung dalam mengakses layanan kesehatan perempuan. Remaja sudah lebih bersifat terbuka dan asertif untuk mengenali permasalahan kesehatannya dan mencari upaya yang tepat dalam penanganan masalah dan mencegah kondisi yang lebih buruk. Layanan yang paling banyak digunakan adalah layanan konseling kesehatan reproduksi remaja, merupakan upaya preventif agar remaja dapat segera mengenali dan mengatasi masalahnya.

Kepuasan Layanan

Kepuasan terhadap layanan merupakan tingkat perasaan seseorang yang dirasakan dengan membandingkan antara hasil dan harapan. Pada penelitian ini, variabel kepuasan meliputi ketersediaan sarana fisik, kemampuan tanggap/berespon, kehandalan, adanya jaminan terhadap layanan dan perhatian/ *emphaty*, yang merupakan modifikasi dan integrasi faktor yang mempengaruhi kepuasan menurut (Lusa 2008) dan Sangaji dan Sopiah (2013).

Hasil penelitian ditemukan, lebih banyak responden yang menyatakan puas terhadap layanan kesehatan perempuan sejumlah 129 responden (50.2%). Hasil ini lebih tinggi bila di bandingkan dengan hasil penelitian Endartiwi dan Setyaningrum (2019) yang meneliti tentang kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan peserta JKN di fasilitas pelayanan tingkat pertama bahwa 70% peserta mengeluhkan pelayanan yang masih belum baik. (Endartiwi , S.S. dan Setyaningrum 2019)

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa responden yang menggunakan JKN lebih banyak yang menyatakan puas, yaitu 93 responden (50.5%) dari total 184 responden, dibandingkan yang tidak menggunakan JKN, yaitu sebanyak 36 responden (49.3%) dari 73 responden. Responden yang menggunakan JKN sebesar 1.2% lebih tinggi prosentasenya di banding yang tidak menggunakan JKN. Sebaliknya hasil penelitian Ashari (2019) tentang perbandingan tingkat kepuasan terhadap layanan kesehatan pasien JKN dan non JKN di RS Alimudin Umar Lampung ditemukan bahwa pasien JKN sebesar (78,60%) dan pasien Non JKN sebesar (86,40%), artinya secara umum, pasien yang menggunakan JKN maupun non JKN menyatakan puas dengan layanan kesehatan yang di berikan. Pasien yang menggunakan JKN tingkat kepuasan terhadap layanan kesehatan lebih rendah 7.8% dari yang tidak menggunakan JKN.

Menurut peneliti, ada banyak hal bisa mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan antara lain, karakteristik pasien itu sendiri, antara lain umur responden

yang merata remaja. Usia remaja merupakan usia memulai percepatan pertumbuhan kesehatan reproduksi remaja, saat awal remaja mulai merasakan adanya berbagai perubahan fisik terhadap organ reproduksi dan berkembang secara pesat sampai dengan usia dewasa awal. Pada penelitian, tergambar bahwa mayoritas pengguna layanan kesehatan reproduksi adalah remaja akhir.

Bagi remaja akhir usia, secara umum baru memulai atau belum banyak pengalaman dalam menggunakan berbagai layanan kesehatan perempuan karena remaja belum banyak merasakan pengalaman seperti kehamilan, kelahiran dan persalinan sehingga dapat mempengaruhi kemampuan remaja dalam menilai kepuasan terhadap layanan JKN yang diterima. Selain usia, pendidikan responden yang mayoritas pendidikan menengah dan status pekerjaan responden yang mayoritas tidak bekerja serta fasilitas kesehatan yang paling banyak di kunjungi responden yaitu Puskesmas juga dapat mempengaruhi hasil penelitian. Sebagai mana Sangaji dan Sopiah (2013) bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan yaitu karakteristik pengguna layanan seperti usia, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain.(Sangadi 2013)

Hubungan JKN dan Kepuasan Layanan

Hasil penelitian terkait hubungan antara penggunaan JKN dan kepuasan terhadap layanan kesehatan perempuan, bahwa ditemukan p value 0.891 ($> \alpha$ 0.05) yang berarti tidak ada hubungan antara penggunaan JKN dengan Kepuasan responden. Hubungan penggunaan JKN terhadap indikator kepuasan dalam penelitian ditemukan, tidak ada hubungan penggunaan JKN dengan ketersediaan sarana fisik (p value 0.678), tidak ada hubungan penggunaan JKN dengan kemampuan berespon atau tanggap (p value 0.678), tidak ada hubungan penggunaan JKN dengan kehandalan (p value 0.332), tidak ada hubungan antara penggunaan JKN dengan adanya jaminan layanan (p value 0.680) dan tidak ada hubungan penggunaan JKN dengan adanya perhatian/ empathy (p value 0.890).

Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya yaitu penelitian

Febriansyah (2019) tentang perbedaan layanan pada pasien jaminan kesehatan nasional, kartu indonesia sehat dan pasien umum terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD kota Bandar Lampung, bahwa adanya perbedaan yang signifikan kualitas pelayanan berdasarkan keselamatan pasien, efektivitas dan efisiensi, dan berorientasi pada pasien, serta kepuasan pasien. Mendukung penelitian Mutiara, dan kawan-kawan (2018) tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD dr. H Abdul Moeloek, bahwa ada hubungan bermakna *tangible* (0013). (Mutiara et al. 2018) *reliability* (0.027), *responsiveness*(0,002), *assurancance* (0,000) dan *empathy* (0,003) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya oleh Riska dan Triyoso (2016) tentang hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di rumah sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung, bahwa ada hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung (P value 0,000, OR 6,257). Ada hubungan daya tanggap (p value 0,000, OR5,8), jaminan (p value 0,000, OR5,7), kehandalan (p value 0,000, OR10,9), empati (p value 0,000, OR 2,8), bukti fisik (p value 0,000, OR11,2) pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung tahun 2015. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya dimana responden pada penelitian sebelumnya lebih banyak pada kelompok usia dewasa dan pelayanan JKN yang di tanyakan tidak khusus layanan kesehatan reproduksi perempuan, sedangkan dalam penelitian ini jenis layanan yang ditanyakan spesifik pada layanan kesehatan reproduksi perempuan dan mayoritas responden adalah remaja (lebih homogen), dimana kemampuan remaja menilai dan pengalaman remaja biasanya tidak lebih baik dari kelompok usia dewasa.

Hasil penelitian lain yang juga tidak sama dengan hasil penelitian yang ditemukan adalah penelitian Sahara dan Utari 2015 tentang hubungan mutu layanan dokter terhadap kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap bedah RSUDAM Lampung, bahwa daya tanggap pelayanan dokter dalam kategori

baik 155 orang (48,7%), Jaminan pelayanan dokter dalam kategori baik 192 orang (60,4%), Kehandalan pelayanan dokter dalam kategori baik 173 orang (54,4%), Empati dokter dalam kategori baik 181 orang (56,9%), bukti fisik pelayanan dokter dalam kategori baik 189 orang (59,4%), responden, yang puas dengan pelayanan dokter 123 orang (38,7%). Ada hubungan daya tanggap (*pvalue* 0,000 OR5,8), jaminan (*p value* 0,000 OR5,7), kehandalan (*pvalue* 0,000 OR10,9), empati (*pvalue* 0,000 OR 2,8), bukti fisik (*pvalue* 0,000 OR11,2) pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung tahun 2015.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil (Patodo, Rampengan, and Umboh 2020) yang meneliti tentang hubungan antara persepsi mutu layanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD GMIM Pancaran Kasih Menado, bahwa *reliability* ($p = 0.000$), *Assurance* ($p ; 0.530$), *Emphaty* ($p : 0.028$), *Tangibel* ($p : < 0.001$) dan *Responsiveness* ($p : 0.855$), menunjukkan bahwa tidak semua mutu layanan berhubungan dengan indikator kepuasan, ada dua indikator kepuasan yang tidak berhubungan dengan mutu layanan yaitu jaminan dan tanggapan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :1) Mayoritas responden yaitu 184 (71.6%) menggunakan JKN dalam layanan kesehatan perempuan di Kota Bandar Lampung, 2) Mayoritas responden yaitu 129 (50.2%) dari total responden 257 orang, menyatakan puas dalam layanan kesehatan perempuan. Responden yang menggunakan JKN, menyatakan puas sebesar 93 (50.5%), sedangkan yang tidak menggunakan JKN, sebesar 36 orang (49.3%). Lebih banyak proporsi responden yang menggunakan JKN menyatakan puas terhadap layanan kesehatan perempuan dari pada yang tidak menggunakan JKN, 3) Tidak ada hubungan antara penggunaan JKN dengan kepuasan layanan kesehatan perempuan (*p value* 0.891 > *alpha* 0.05).

Saran yang direkomendasikan agar dilakukan penelitian lebih lanjut tentang faktor faktor yang mempengaruhi remaja perempuan di Kota Bandar Lampung dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan reproduksi. Penelitian ini mempunyai keterbatasan dimana instrumen survei di buat dalam bentuk *google form* sehingga dimungkinkan lebih mudah di akses oleh kaum remaja.

DAFTAR PUSTAKA

- Ashari, Isnani Hadi. 2020. "Perbandingan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien Jkn Dan Non-Jkn Di Rumah Sakit Alimudin Umar Lampung." https://repository.unsri.ac.id/13613/1/RAMA_13201_10011181419024.pdf.
- BPJS Kesehatan. 2018. "Peserta Program JKN,."
- Dinkes. 2016. "Profil Dinas Kesehatan Propinsi Lampung."
- Endartiwi, S.S. & Setyaningrum, P.D. 2019. "Kualitas Pelayanan Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta JKN Di Fasilitas Pelayanan Tingkat Pertama DIY." *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan* 22(3): 158–166. <https://www.google.com/search?q=penelitian+layanan+JKN>.
- Lusa. 2008. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien."
- Mutiara, Hanna, Diana Mayasari, Eliza Techa Fattima, and Chyntia Saputri. 2018. "Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H Abdul Moeloek." *Jurnal Kedokteran Unila* 2(1): 31–36. <https://jurnal.kedokteran.unila.ac.id/index.php/JK/article/view/1899>.
- Nurlinawati, I&Rosita. 2018. "Persepsi Peserta JKN Terhadap Penyelenggara Pelayanan Kesehatan Rujukan (Studi Kualitatif Tentang Persepsi Peserta JKN Di Puskesmas Kota Depok)." *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan* 2(1). <https://ejournal2.litbang.kemkes.go.id/index.php/jpppk/article/view/42>.
- Patodo, Jessiliani Arvianesta, Starry H Rampengan, and Jootje M.L. Umboh. 2020. "Hubungan Antara Persepsi Mutu Layanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Medis Di RSU GMIM Pancaran Kasih Manado." *Intisari Sains Medis*.
- RI, Kemenkes. 2020. "Rencana Aksi Kegiatan, Direktorat Jendral Keluarga Tahun 2020-2024."
- Riska & Triyoso (2016). 2016. "Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dirumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016." *Jurnal Kesehatan Holistik (The Journal of Holistic Health care)* 10(3): 1–4.
- Sahara, N & Uthari. EM (2015). 2015. "Hubungan Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Diruang Rawat Inap Bedah RSUD Dr.H.Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2015." <http://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/kesehatan/article/download/709/65>.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. "Perilaku Konseumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan." *Jurnal Penelitian*.
- UU Ri 2009. 2009. "Departemen Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI: 2009." *Journal of Agricultural and Food Chemistry*.
- Widya Amal Riana Putri. 2020. "Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Persalinan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap BANDAR KHALIPAH." *Skripsi*: 1–89. <https://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/24814/151000527.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.