

Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada Suatu Layanan Kesehatan (Literature Review)

**Dhea Salsabila Br. Sitepu¹, Listi Tri Syafira², Raudhatul Jannah³, Riska Ananda⁴,
Sri Hajjah Purba^{5*}**

¹²³⁴⁵ Ilmu Kesehatan Masyarakat, Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara,
Medan, Indonesia

*Email: Salsabiladhea72@gmail.com

Abstrak: Penerapan fasilitas pelayanan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesehatan, pencegahan penyakit, menyembuhkan penyakit, dan memperbaiki kondisi kesehatan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan fokus pada partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan JKN. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur, Sumber kajian dikutip dari artikel penelitian dan jurnal ilmiah yang diperoleh melalui pencarian pada data base terindeks seperti Google Scholar, dengan menggunakan kriteria eksklusi yang mencakup unsur-unsur artikel untuk di masukkan dalam tinjauan pustaka dengan fokus pada publikasi antara tahun 2022-2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada lima faktor yang mempengaruhi pemanfaatan JKN, yaitu pengetahuan, persepsi mengenai JKN, akses layanan, fasilitas kesehatan, dan dukungan keluarga. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah bahwa pemanfaatan jasa kesehatan di Indonesia secara umum relatif baik, namun masih ada beberapa daerah yang mengalami kendala dalam pemanfaatan jasa Kesehatan.

Kata Kunci: Faktor Pemanfaatan; Jaminan kesehatan Nasional; Layanan Kesehatan

Abstract: The implementation of health service facilities aims to improve health, prevent disease, cure disease, and improve health conditions. This study aims to determine the factors that influence the utilization of the National Health Insurance Program (JKN) with a focus on community participation in using JKN services. The method used in this study is a literature study, the source of the study is quoted from research articles and scientific journals obtained through searches on indexed databases such as Google Scholar, using exclusion criteria that include elements of articles to be included in the literature review with a focus on publications between 2022-2024. The results of the study showed that there are five factors that influence the utilization of JKN, namely knowledge, perceptions of JKN, access to services, health facilities, and family support. The conclusion that can be drawn from this study is that the utilization of health services in Indonesia is generally relatively good, but there are still some areas that experience obstacles in the utilization of health services

Keywords: Utilization Factors; National Health Insurance; Health Services

PENDAHULUAN

Undang-Undang No.36 Tahun 2009 menegaskan bahwa setiap individu mempunyai hak yang setara/sama dalam mengakses sumber daya kesehatan. JKN merupakan kelanjutan dari program jaminan kesehatan sebelumnya, bertujuan untuk memberikan perlindungan finansial dan akses yang lebih baik terhadap layanan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia.

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di-launching pada 1 Januari 2014 dengan tujuan untuk memberikan seluruh masyarakat Indonesia akses ke layanan kesehatan yang berkualitas, termasuk layanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif, tanpa menghadapi kesulitan keuangan. JKN berfungsi sebagai kebijakan jaminan kesehatan sosial. Namun, masih ditemukan beberapa tantangan dalam implementasi strategic purchasing berupa pengelolaan sisa lebih dana kapitasi, regulasi yang belum memadai, dan peningkatan kepesertaan yang masih rendah (Sihole & Lesmana, 2024).

Menurut Kemenko PMK pada tahun 2023, Optimalisasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah mendorong tercapainya target Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) sebanyak 98% penduduk Indonesia telah terlindungi kesehatannya melalui program JKN-KIS pada tahun 2024. Layanan asuransi kesehatan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas. BPJS Kesehatan sebagai badan penyelenggara jaminan kesehatan nasional (JKN) bertujuan untuk memberikan perlindungan finansial kepada seluruh lapisan masyarakat, baik yang mampu maupun yang tidak mampu secara ekonomi (Pratama, 2021).

Perwujudan Cakupan Kesehatan Semesta (UHC) mempunyai target pada tahun 2019 yaitu 95% masyarakat Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan. Menurut PER-7/PB/2021 pada realisasi anggaran tahun 2021 mencapai 97,42% dan adanya pemotongan harga iuran jaminan kesehatan yang menyeluruh untuk seluruh masyarakat. Dengan jumlah peserta tidak aktif sebanyak 48.723.718 jiwa. Dari total peserta JKN, 59,6. Hal ini berdampak pada penurunan kualitas hidup, biaya kesehatan tidak terkendali, serta kesulitan dalam pengelolaan data dalam mengakses layanan kesehatan (Salsabila & Setianingsih, 2024).

Aplikasi Mobile JKN adalah platform yang dapat diakses melalui smartphone, yang dapat berkontribusi dalam memudahkan akses informasi peserta JKN, memantau status kepesertaan, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan efisiensi dan transparansi proses administrasi yang dapat bermanfaat untuk memudahkan peserta JKN dalam mengakses berbagai layanan kesehatan secara online (Kusumawati & Wulandari, 2024).

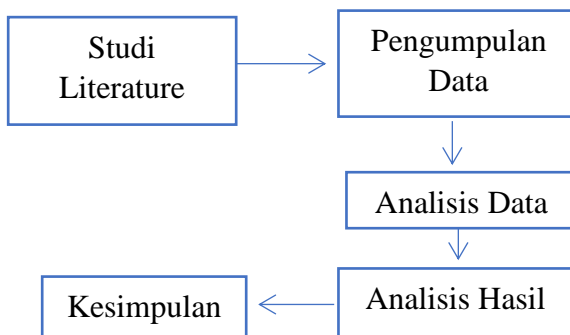
Faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan program BPJS Kesehatan adalah sebagai berikut: Sosialisasi program menjadi salah satu langkah untuk memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat. Pasien BPJS Kesehatan sering kali tidak mendapat pelayanan maksimal seperti penolakan pada pasien BPJS Kesehatan, waktu pelayanan yang lama serta layanan untuk obat yang terkadang tidak sesuai dibandingkan dengan pasien yang bayar langsung. BPJS Kesehatan dilaksanakan agar masyarakat bisa terlayani dengan baik termasuk di puskesmas. Dan iuran BPJS Kesehatan berpengaruh terhadap kepatuhan peserta JKN Mandiri dalam membayar iuran sementara Pendidikan ketenagakerjaan dan prosedur pembayaran tidak berpengaruh terhadap kepatuhan peserta BPJS.

Kesenjangan dalam penelitian ini yaitu dapat dilihat dari perbedaan atau ketidakseimbangan antara dua hal seperti fasilitas dan akses layanan. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap pemanfaatan JKN dalam konteks pelayanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah studi literatur. Penelitian ini mengumpulkan dan menganalisis sejumlah artikel yang membahas tema serupa, dengan tujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam layanan kesehatan. Sumber-sumber kajian yang digunakan terdiri dari artikel penelitian dan jurnal ilmiah yang diperoleh melalui pencarian menyeluruh di data base terindeks seperti Google Scholar, menggunakan kriteria eksklusi yang mencakup unsur-unsur artikel untuk dimasukkan dalam tinjauan pustaka dengan fokus pada publikasi antara tahun 2022 hingga 2024. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif yang menginterpretasikan data non numerik untuk pemahaman lebih dalam pada suatu topik.

Tahapan systematic literature review



HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. *Artikel Yang Di Review*

Peneliti dan Lokasi penelitian	Jurnal Artikel	Desain Penelitian	Hasil Penelitian
Atasya Zulfa salsabila dan Lyliana endang Setianingsih (2024) Cikarang, Indonesia	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta jaminan kesehatan nasional di puskesmas cikarang.	Cross Sctional kuantitatif	Berdasarkan hasil Penelitian di dapati pemanfaatan JKN dapat membantu individu mengakses layanan kesehatan dengan biaya yang lebih terjangkau dan mendapatkan

			perlindungan dalam pemeliharaan kesehatan.
Soesanto Bayu, dkk (2024) Pulau Pisau, Indonesia	Analisis faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas pulau pisau.	Cross Sctional Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian di dapati faktor yang dianalisi yaitu bagaimana masyarakat memandang kondisi kesehatan mereka, terhadap pemanfaatan layanan kesehatan yang berhubungan dengan status pendapatan serta pengaruh kepemilikan asuransi kesehatan.
Dzakirah Jilan, dkk (2024) Kabupaten Gowa, Indonesia	Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan mobile JKN pada instalansi di rumah sakit umum yapika kabupaten gowa.	Cross Sctional Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian di dapati pentingnya pengetahuan, tindakan, ketersediaan layanan kesehatan, dukuungan sosial dan peran penyedia layanan kesehatan. Yang saling berhubungan efektif dalam pemanfaatan JKN.
Yonatan Stiyawan dan Asmaripa Ainy (2023) Kecamatan Jejawi, Indonesia	Pemanfaatan Layanan Kesehatan peserta jaminan kesehatan nasional dikecamatan jejawi	Cross Sctional Kuantitatif	Berdasarkan Penelitian yang di dapatin pemanfaatan layanan kesehatan JKN yaitu untuk meningkatkan akses layanan bagi seluruh masyarakat indonesia dengan pengetahuan, dan

			pengaruh terhadap layanan kesehatan
Cindy Putri Amadea dan Bambang Budi Raharjo (2022) Semarang, Indonesia	Pemanfaatan kartu Jaminan kesehatan nasional (JKN) di puskesmas	Cross Sctional Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian di dapati bahwa pemanfaatan JKN untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat indonesia memiliki akses yang memadai dalam pendapatkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan evaluasi terhadap lima artikel yang terkumpul, penulis menetapkan tujuan ulasan literatur yang relevan. Dalam studi yang meneliti analisis faktor, pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan Puskesmas. Aspek yang diteliti mencakup persepsi peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dua jurnal, aksesibilitas pelayanan kesehatan berdasarkan tiga jurnal, dan pemahaman peserta pada dua jurnal.

Pengetahuan Pengguna JKN terhadap pelayanan Kesehatan

Pengetahuan dapat diartikan sebagai pemahaman atau kesadaran yang dimiliki individu mengenai fakta, informasi, konsep, ide, atau keterampilan dalam berbagai bidang. (Sitompul et al., 2024). Hal ini adalah salah satu elemen penting yang mempengaruhi pilihan seseorang untuk memilih dan mengakses layanan kesehatan. Semakin baik seseorang tersebut mengerti pengaruh suatu isu kesehatan, semakin tinggi motivasi mereka untuk melakukan pencegahan. Sebaliknya, kurangnya pemahaman dapat menghambat perkembangan sikap positif terhadap penggunaan fasilitas kesehatan.

Selain itu, pengetahuan yang memadai dapat meningkatkan kesadaran individu untuk mencari perawatan medis lebih awal, alih-alih menunggu hingga kondisi kesehatan mereka memburuk. Temuan ini sejalan dengan bukti bahwa persepsi tentang kesehatan dan penyakit memiliki hubungan yang erat dengan penggunaan layanan kesehatan, yang menunjukkan bahwa pemahaman yang baik mengenai kesehatan dapat mendorong orang untuk lebih aktif dalam menjaga kesehatan mereka.

Penelitian mengenai pemahaman peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menunjukkan bahwa pengetahuan yang baik tentang layanan kesehatan memiliki hubungan positif dengan penggunaan layanan tersebut. Peserta yang memiliki pemahaman yang jelas mengenai manfaat dan prosedur JKN cenderung lebih aktif dalam memanfaatkan layanan kesehatan, termasuk aplikasi Mobile JKN. Oleh karena itu, edukasi dan sosialisasi mengenai JKN serta aplikasinya menjadi sangat penting untuk meningkatkan kesadaran dan pemanfaatan layanan kesehatan, sehingga peserta dapat memperoleh perawatan yang lebih optimal. Peningkatan pengetahuan ini diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk mengambil tindakan proaktif dalam menjaga kesehatan mereka.

Persepsi mengenai JKN terhadap Pelayanan Kesehatan

Persepsi adalah suatu proses kognitif yang dialami individu dalam memahami lingkungan melalui berbagai indera seperti penglihatan, pendengaran, perasaan, dan penciuman. (Anisa Indriyani & Dhian Rizkiana Putri, 2024). Proses ini melibatkan pemilihan, pengorganisasian, dan penafsiran informasi yang diterima dari lingkungan. Persepsi juga mencerminkan reaksi seseorang terhadap kesimpulan yang diperoleh dari pengalaman dan perasaan, yang kemudian diorganisasikan untuk membantu individu memahami apa yang diterima. Dalam konteks kesehatan, pemahaman tentang konsep sehat-sakit bervariasi di antara kelompok masyarakat yang berbeda. Faktor kepercayaan memainkan peran penting dalam partisipasi individu dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), serta bagaimana asosiasi kepercayaan tersebut memengaruhi keikutsertaan dalam program tersebut.

Persepsi individu mengenai kesehatan dan penyakit berperan penting dalam memengaruhi keputusan mereka untuk memanfaatkan layanan kesehatan. Individu yang memiliki pandangan positif tentang kesehatan cenderung lebih aktif dalam menggunakan layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), karena mereka menyadari betapa pentingnya mendapatkan perawatan medis secara tepat waktu. Selain itu, persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan melalui JKN juga memengaruhi keputusan mereka. Jika masyarakat merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diterima dari JKN, mereka akan lebih cenderung untuk menggunakan layanan tersebut.

Persepsi Kesehatan terhadap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memiliki dampak signifikan terhadap penggunaan layanan Kesehatan. Persepsi positif mengenai JKN cenderung mendorong individu untuk lebih aktif dalam mencari perawatan, sedangkan persepsi Kesehatan dapat menghalangi akses ke layanan Kesehatan. Berbagai faktor, seperti Kesehatan, kualitas pelayanan, dan informasi yang diterima, juga memainkan peran penting dalam membentuk persepsi ini. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai JKN agar Kesehatan memahami manfaatnya dan merasa lebih percaya diri dalam mengakses layanan Kesehatan yang disediakan.

Aksesibilitas terhadap pemanfaatan pelayanan Kesehatan

Aksesibilitas merupakan faktor yang dapat memengaruhi tingkat kesulitan dalam memperoleh layanan kesehatan. Jika aksesibilitas sulit dicapai, hal ini dapat berdampak pada penggunaan layanan kesehatan tersebut. Beberapa faktor yang memengaruhi aksesibilitas meliputi jarak, waktu, dan sarana transportasi.

Penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas terhadap layanan kesehatan, baik melalui jarak fisik maupun aplikasi Mobile JKN, memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan kesehatan. Sebagian besar responden melaporkan bahwa jarak dekat ke fasilitas kesehatan berkontribusi pada peningkatan pemanfaatan layanan tersebut. Selain itu, aplikasi Mobile JKN meningkatkan aksesibilitas dengan fitur yang ramah pengguna, dukungan sosial, dan keterampilan pengguna yang baik. Oleh karena itu, perbaikan infrastruktur dan pengembangan teknologi sangat penting untuk meningkatkan akses dan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan.

Aksesibilitas dalam pemanfaatan layanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal mencakup pengetahuan

dan keterampilan pengguna, sedangkan faktor eksternal meliputi dukungan sosial dan infrastruktur yang tersedia. Untuk memastikan peserta JKN dapat memanfaatkan layanan kesehatan secara optimal, sangat penting untuk meningkatkan aksesibilitas ini.

Fasilitas Kesehatan terhadap pemanfaatan layanan Kesehatan

Pemanfaatan layanan kesehatan melalui telemedicine di fasilitas kesehatan masih tergolong rendah, disebabkan oleh kurangnya kepercayaan masyarakat dan minimnya sosialisasi mengenai layanan ini. Untuk mengatasi masalah tersebut, perlu dilakukan upaya sosialisasi yang lebih intensif serta pengembangan aplikasi telemedicine yang dapat meningkatkan rasa tanggung jawab dan kepercayaan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Salesika et al., 2023). Ketersediaan dan mutu fasilitas kesehatan berpengaruh langsung terhadap frekuensi dan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan yang diperlukan. Di sisi lain, tingkat penggunaan layanan kesehatan juga mencerminkan seberapa efektif fasilitas kesehatan yang tersedia.

Fasilitas kesehatan yang berkualitas tidak hanya mampu menarik lebih banyak pasien, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, sangat penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk terus melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas fasilitas yang ada, sehingga dapat mendorong lebih banyak orang untuk memanfaatkan layanan kesehatan secara maksimal.

Dukungan Sosial atau keluarga terhadap pemanfaatan pelayanan Kesehatan

Dukungan dari lingkungan sosial atau keluarga dapat menjadi pendorong yang signifikan bagi individu untuk menjalani pengobatan atau mengikuti program kesehatan. Selain itu, dukungan ini juga berperan dalam mengurangi stres, yang sering kali menjadi hambatan dalam proses penyembuhan. Keluarga dan teman-teman dapat memberikan informasi dan saran mengenai berbagai program kesehatan yang tersedia.

Dukungan sosial, terutama dari keluarga, memiliki peran penting dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Dukungan keluarga melibatkan sikap dan tindakan yang menunjukkan penerimaan anggota keluarga satu sama lain, yang dapat berdampak pada motivasi individu untuk mencari dan memanfaatkan layanan kesehatan.

Dukungan sosial bisa berupa motivasi untuk berkonsultasi dengan dokter, bantuan dalam membuat keputusan mengenai perawatan kesehatan, atau bahkan menemani anggota keluarga saat berkunjung ke fasilitas kesehatan. Ketika dukungan dari keluarga kuat, individu cenderung lebih aktif dalam mencari perawatan dan memanfaatkan layanan kesehatan yang ada. Oleh karena itu, sangat penting untuk meningkatkan kesadaran mengenai peran dukungan keluarga dalam konteks kesehatan, sehingga lebih banyak orang dapat memanfaatkan layanan kesehatan secara optimal.

Secara umum, dukungan sosial, khususnya dari keluarga, memainkan peran krusial dalam meningkatkan penggunaan layanan kesehatan. Keluarga dapat memberikan informasi, motivasi, bantuan praktis, dan dukungan emosional yang diperlukan untuk mendorong individu agar lebih aktif dan efisien dalam memanfaatkan aplikasi Mobile JKN serta memperoleh layanan kesehatan yang dibutuhkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di lakukan maka dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan jaminan kesehatan nasional (JKN) pada layanan kesehatan dapat dikatakan baik dan berkaitan erat dengan faktor faktor pendukung. Ada 5 faktor yang mempengaruhi pemanfaatan JKN dalam pelayanan kesehatan yaitu pengetahuan, persepsi masyarakat mengenai JKN, Aksebelitas/ akses layanan kesehatan, fasilitas kesehatan, serta dukungan sosial dan keluarga yang menjadi hubungan dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Layanan kesehatan menjadi peran penting dalam menyelenggarakan upaya promotif, preventif, guna meningkatkan derajat kesehatan di masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amadea, C. P., & Rahardjo, B. B. (2022). Pemanfaatan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(1), 7–18. <https://doi.org/10.15294/ijphn.v2i1.51551>
- Anisa Indriyani, & Dhian Rizkiana Putri. (2024). Hubungan Persepsi Siswa Tentang Pelaksanaan Tata Tertib Sekolah Dengan Sikap Disiplin Siswa SMA Muhammadiyah 1 Surakarta. *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 4(1), 29–38. <https://doi.org/10.55606/khatulistiwa.v4i1.2703>
- Salesika, Januar, S. R., & Adlia, yakurah R. (2023). Pemanfaatan Layanan Telemedicine Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(1), 52–63.
- Salsabila, A. Z., & Setianingsih, L. E. (2024). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Cikarang. *Indonesian Journal of Health* ..., 01(01), 9–17. <https://journal.ymci.my.id/index.php/ijhri/article/view/3%0Ahttps://journal.ymci.my.id/index.php/ijhri/article/download/3/2>
- Simanjuntak, I. S. (2021). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta Jaminan Kesehatan di Puskesmas Titi Papan. ... *Kesehatan* ..., 8(06), 108. <https://repositori.usu.ac.id>
- Sitompul, P., Tarigan, M. I., & Tarigan, I. (2024). Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan Dosen melalui Pelatihan Penulisan Proposal Penelitian Dosen Bersama. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(2), 44–54. [https://luk.staff.ugm.ac.id/atur/Permendikbud4 9-2014SNPTLengkap.pdf](https://luk.staff.ugm.ac.id/atur/Permendikbud4%209-2014SNPTLengkap.pdf)
- Stiyawan, Y., & Ainy, A. (2023). Pemanfaatan Layanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kecamatan Jejawi. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 9(1), 163. <https://doi.org/10.29241/jmk.v9i1.1427>
- Kusumawati, M., & Wulandari, K. (2024). *Edukasi Manfaat Mobile JKN Sebagai Pendukung Paperless di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Education on the Benefits of Mobile JKN as a Paperless Supporter in the Faculty of Public Health Widya Gama Mahakam University Samarinda*. 8(4), 772–780.

Pratama, K. (2021). *Krepa : Kreativitas Pada Abdimas*. 3(8), 8–11.

Sihole, P. O., & Lesmana, A. E. (2024). Meningkatkan Kualitas Dan Efisiensi Layanan Kesehatan: Strategic Purchasing Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional Di
Jurnal ..., 5, 4957–4965.
<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/28141>