

---

## Faktor Determinan Dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta JKN Di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya Tahun 2020

Noorhidayah<sup>1\*</sup>, Elsi Setiandari Lely Octaviana<sup>2</sup>, Risky Cahyani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Indonesia, 70123

E-mail : [dayah\\_ibnu92@yahoo.co.id](mailto:dayah_ibnu92@yahoo.co.id),

DOI: [10.33859/dksm.v13i2.882](https://doi.org/10.33859/dksm.v13i2.882)

### Abstrak

**Latar Belakang:** Salah satu program yang diselenggarakan oleh Pemerintah Indonesia adalah penyelenggaraan program JKN yang bertujuan mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta (Kemenkes-RI, 2014). Puskesmas dalam program JKN memiliki peran yang besar kepada peserta BPJS kesehatan, apabila pelayanan puskesmas yang diberikan baik maka akan semakin banyak peserta JKN yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, namun dapat terjadi sebaliknya jika pelayanan dirasakan kurang memadai (Hasbi 2012). Data kunjungan pasien JKN di Puskesmas Beruntung Raya pada tahun 2017 sebesar 6.719, tahun 2018 sebesar 7.370 sedangkan tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 6.719 kunjungan.

**Tujuan :** Untuk mengetahui faktor determinan dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya tahun 2020.

**Metode:** penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi seluruh pasien peserta JKN yang datang berobat di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya pada bulan Januari-April tahun 2020 sebanyak 475 orang dengan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling* yaitu 83 responden. Instrument penelitian menggunakan kuesioner dan teknik analisis data dengan *chi square*.

**Hasil :** didapatkan bahwa yang memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 47 (56,6%), persepsi peserta JKN positif sebesar 61 (73,5%), aksesibilitas mudah sebesar 58 (69,9%), sikap tenaga kesehatan baik sebesar 57 (68,7%), Ada hubungan persepsi peserta JKN dengan (*p value* (0,003), ada hubungan aksesibilitas layanan peserta JKN dengan (*p value* (0,006) dan ada hubungan sikap tenaga kesehatan dengan (*p value* (0,013).

**Simpulan:** Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi peserta, aksesibilitas layanan, dan sikap tenaga kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya tahun 2020.

**Kata Kunci :** Persepsi, aksesibilitas, sikap tenaga Kesehatan

---

## ***Determinants of Health Service Utilization In JKN Participants in the Beruntung Raya Health Center Working Area 2020***

Noorhidayah<sup>1\*</sup>, Elsi Setiandari Lely Octaviana<sup>2</sup>, Risky Cahyani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Indonesia, 70123  
F-mail : [dayah\\_ibnu92@yahoo.co.id](mailto:dayah_ibnu92@yahoo.co.id),

DOI: [10.33859/dksm.v13i2.882](https://doi.org/10.33859/dksm.v13i2.882)

### ***Abstract***

**Background:** *One of the programs organized by the Government of Indonesia is the implementation of the JKN program which aims to realize the implementation of the provision of guarantees for the basic needs of a decent life for each participant (Kemenkes-RI, 2014). Puskesmas in the JKN program has a big role for BPJS health participants, if the puskesmas services provided are good, more JKN participants will utilize health services, but it can happen otherwise if the service is felt to be inadequate (Hasbi 2012). Data on JKN patient visits at the Beruntung Raya Health Center in 2017 amounted to 6,719, in 2018 it amounted to 7,370 while in 2019 it decreased by 6,719 visits.*

**Objective:** *To determine the determinant factors in the utilization of health services for JKN participants in the Beruntung Raya Health Center Working Area in 2020.*

**Methods:** *analytic research with a cross sectional approach. The population of all JKN participant patients who came for treatment at the Beruntung Raya Health Center Work Area in January-April 2020 was 475 people with an accidental sampling technique of 83 respondents. The research instrument used a questionnaire and data analysis techniques with chi square.*

**Results:** *it was found that those who utilized health services were 47 (56.6%), the perception of JKN participants was positive at 61 (73.5%), easy accessibility was 58 (69.9%), the attitude of health workers was good at 57 (68.7%), there was a relationship between the perception of JKN participants with ( $p$  value (0.003), there was a relationship between the accessibility of JKN participants' services with ( $p$  value (0.006) and there was a relationship between the attitude of health workers with ( $p$  value (0.013).*

**Conclusion:** *There is a significant relationship between participants' perceptions, service accessibility, and health workers' attitudes with the utilization of health services for JKN participants in the Beruntung Raya Puskesmas Working Area in 2020.*

**Keywords:** *Perception, accessibility, health worker attitude*

---

## PENDAHULUAN

Salah satu program yang diselenggarakan oleh Pemerintah Indonesia adalah penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) bertujuan mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta (Kemenkes-RI, 2014). Jumlah peserta JKN KIS di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hasil Laporan pengelolaan program dan laporan keuangan jaminan sosial kesehatan tahun 2016 dan tahun 2018, jumlah kepesertaan mencapai 171.939.254 jiwa di tahun 2016 dan terus mengalami peningkatan jumlah peserta hingga mencapai 208.054.199 jiwa di tahun 2018 dari jumlah penduduk Indonesia yang mencapai 265 juta jiwa. Data proyeksi Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) atau sebesar 78,51% penduduk Indonesia terdaftar sebagai peserta JKN KIS. Dengan pencapaian jumlah kepesertaan JKN KIS di Indonesia yang signifikan di tahun 2018, terdapat segmen

kepesertaan PBPU yang terindikasi menunggak sebanyak 14,3 juta jiwa atau 46% dari total peserta PBPU yaitu sebanyak 31,10 juta jiwa. Hal tersebut dilihat dari status peserta PBPU yang dinon-aktifkan karena tidak melakukan kewajiban pembayaran iuran sesuai dengan yang telah ditagihkan

Puskesmas dalam program JKN memiliki peran yang besar kepada peserta BPJS kesehatan. Apabila pelayanan puskesmas yang diberikan baik maka akan semakin banyak peserta JKN yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, namun dapat terjadi sebaliknya jika pelayanan dirasakan kurang memadai (Hasbi 2012). Pelayanan yang berkualitas memungkinkan masyarakat untuk menggunakan pelayanan tersebut, sehingga pemanfaatannya menjadi tinggi. Tinggi rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan berhubungan dengan jarak yang jauh (faktor geografi), tidak tahu adanya suatu kemampuan fasilitas (faktor informasi), Biaya yang tidak terjangkau (faktor ekonomi), dan tradisi yang menghambat

---

pemanfaatan fasilitas (faktor budaya) (Napira, 2016).

Menurut Azwar (2010), dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan individu mempertimbangkan yaitu pelayanan kesehatan harus tersedia dimasyarakat serta berkesinambungan, artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang di butuhkan serta tidak sulit ditemukan serta keberadaannya dalam masyarakat ada pada saat yang dibutuhkan, pelayanan kesehatan tersebut dapat diterima oleh masyarakat dengan wajar, biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat sehingga tidak memberatkan pasien, pelayanan kesehatan harus mempunyai persediaan obat yang lengkap sehingga pasien tidak perlu mencari obat di tempat lain dan pelayanan kesehatan harus dapat memuaskan pemakai jasa pelayanan kesehatan tersebut.

Pemanfaatan Puskesmas sebagai pelayanan kesehatan dapat dijelaskan melalui teori pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh Andersen (1974) dalam Notoatmodjo (2012) yang mengelompokkan faktor determinan

dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan terdiri dari tiga kategori yaitu faktor predisposisi (demografi, struktur sosial, dan kepercayaan kesehatan), karakteristik kemampuan yang terdiri atas sumber daya keluarga (pendapatan keluarga, lamanya waktu tempuh/ aksesibilitas) dan sumber daya masyarakat (persepsi, fasilitas, sikap tenaga kesehatan, kualitas pelayanan, biaya yang terjangkau, informasi medis yang diperlukan), dan karakteristik kebutuhan (penilaian individu, dan penilaian klinis).

Penelitian Irawan (2018) didapat bahwa ada hubungan signifikan antara variable usia, jenis kelamin, persepsi mengenai JKN, aksesibilitas layanan dengan pemanfaatan layanan kesehatan bagi peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Payakabung. Sedangkan penelitian Rambe (2015) menunjukkan bahwa variabel pengetahuan, sikap, persepsi, keterjangkauan dan sikap petugas ada hubungannya terhadap pemanfaatan pelayanan rawat jalan di puskesmas. Variabel sikap petugas puskesmas merupakan model terbaik

untuk meningkatkan pemanfaatan pelayanan rawat jalan di puskesmas.

Berdasarkan data dari Puskesmas jumlah kunjungan pasien JKN di Puskesmas Beruntung Raya pada tahun pada tahun 2018 sebesar 7.370 kunjungan terjadi penurunan pada tahun 2019 sebesar 6.719 kunjungan. Untuk pasien di luar wilayah kerja Puskesmas Beruntung Raya tahun 2019 sebesar 3.337 kunjungan dan pasien umum sebesar 13.690 kunjungan sedangkan data bulan Januari – April 2020 jumlah peserta JKN sebesar 475 kunjungan.

Studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Beruntung Raya pada 10 pasien didapat 6 orang (60%) mengatakan bahwa jarang berobat ke Puskesmas, karena beranggapan bahwa sikap petugas yang kurang tanggap terhadap pasien. Selain itu pasien yang berkunjung ke puskesmas mayoritas datang karena merupakan alternatif kedua pengobatan setelah dalam pengobatan menggunakan obat-obatan warung dan pengobatan alternatif yang dirasa tidak kunjung sembuh, serta alasan jarak tempuh ke

Puskesmas memerlukan waktu dan jarak lumayan jauh.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien peserta JKN yang datang berobat di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya pada bulan Januari-April tahun 2020 sebanyak 475 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien peserta JKN yang datang berobat di wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya pada bulan Mei tahun 2020 adalah 83 responden. Teknik sampling yang digunakan secara *accidental samping* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012)..Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat

uji statistik *chi square test*, derajat kepercayaan

95%

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pemanfaatan pelayanan kesehatan, persepsi peserta JKN, aksesibilitas layanan dan sikap tenaga kesehatan pada peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya tahun 2020

| No       | Variabel                               | Total     | %          |
|----------|--|-----------|------------|
| <b>1</b> | <b>Pemanfaatan pelayanan kesehatan</b> |           |            |
|          | Remaja : ≤ 25 tahun                    | 36        | 36.0       |
|          | Dewasa : 26 – 65 tahun                 | 64        | 64.0       |
|          | <b>Jumlah</b>                          | <b>83</b> | <b>100</b> |
| <b>2</b> | <b>Persepsi peserta JKN</b>            |           |            |
|          | Negatif                                | 22        | 26.5       |
|          | Positif                                | 61        | 73.5       |
|          | <b>Jumlah</b>                          | <b>83</b> | <b>100</b> |
| <b>3</b> | <b>Aksesibilitas layanan</b>           |           |            |
|          | Akses sulit                            | 25        | 30.1       |
|          | Akses mudah                            | 58        | 69.9       |
|          | <b>Jumlah</b>                          | <b>83</b> | <b>100</b> |
| <b>4</b> | <b>Sikap tenaga kesehatan</b>          |           |            |
|          | Kurang baik                            | 26        | 31.3       |
|          | Baik                                   | 57        | 68.7       |
|          | <b>Jumlah</b>                          | <b>83</b> | <b>100</b> |

Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN mayoritas memanfaatkan sebesar 47 responden (56,6%), persepsi peserta JKN mayoritas positif sebesar 61 responden (73,5%), aksesibilitas layanan peserta JKN tentang pemanfaatan pelayanan kesehatan mayoritas mudah sebesar 58 responden (69,9%)

dan sikap tenaga kesehatan pada peserta JKN

mayoritas baik sebesar 57 responden (68,7%).

### Analisis Bivariat

Tabel 2. Hubungan karakteristik (umur, pendidikan, pekerjaan dan jenis kelamin), dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Pelayanan Rawat Jalan RSUD H Badaruddin Kasim tahun 2020

| Variabel                                 | Pemanfaatan pelayanan kesehatan |      |              |      | Total | p-value       |
|--|---------------------------------|------|--------------|------|-------|---------------|
|  | Tidak                           |      | Memanfaatkan |      |       |               |
|  | n                               | %    | n            | %    |       |               |
| <b>Persepsi peserta JKN</b>              |                                 |      |              |      |       |               |
| Negatif                                  | 16                              | 72,7 | 6            | 27,3 | 22    | 10<br>0<br>00 |
| Positif                                  | 20                              | 32,8 | 41           | 67,2 | 61    | 10<br>0<br>3  |
| <b>Aksesibilitas layanan peserta JKN</b> |                                 |      |              |      |       |               |
| Akses sulit                              | 17                              | 68   | 8            | 32   | 25    | 10<br>0<br>00 |
| Akses mudah                              | 19                              | 32,8 | 39           | 67,2 | 58    | 10<br>0<br>6  |
| <b>Sikap tenaga kesehatan</b>            |                                 |      |              |      |       |               |
| Kurang baik                              | 17                              | 65,4 | 9            | 34,6 | 26    | 10<br>0<br>01 |
| Baik                                     | 19                              | 33,3 | 38           | 66,7 | 57    | 10<br>0<br>3  |

Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa mayoritas persepsi peserta JKN positif cenderung memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 41 responden (67,2%). Dari hasil uji *chi square* ( $\chi^2$ ) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan (p) yaitu sebesar 0,003 maka *p value* < 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti ada

hubungan persepsi peserta JKN dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya tahun 2020.

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa mayoritas aksesibilitas layanan peserta JKN mudah cenderung memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 39 responden (67,2%). Dari hasil uji *chi square* ( $x^2$ ) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan ( $p$ ) yaitu sebesar 0,006 maka  $p\ value < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan aksesibilitas layanan peserta JKN dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya tahun 2020.

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa mayoritas sikap tenaga kesehatan baik cenderung memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 38 responden (66,7%). Dari hasil uji *chi square* ( $x^2$ ) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan ( $p$ ) yaitu sebesar 0,013 maka  $p\ value < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan sikap tenaga kesehatan dengan

pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya tahun 2020.

## PEMBAHASAN

### **Karakteristik berdasarkan umur, jenis kelamin tingkat pendidikan, pekerjaan**

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa umur peserta JKN mayoritas umur adalah umur 20-29 tahun sebesar 20 responden (24,1%), jenis kelamin peserta JKN mayoritas berjenis kelamin perempuan sebesar 42 responden (50,6%), pendidikan peserta JKN mayoritas berpendidikan menengah sebesar 52 responden (62,7%) dan pekerjaan peserta JKN mayoritas bekerja sebesar 42 responden (50,6%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Irawan (2018) menunjukkan karakteristik terbanyak usia tahun (60,7%). Dari beberapa responden menyebutkan bahwa pada usia  $> 46$  tahun harus memperhatikan kesehatan dikarenakan kebanyakan dari orang yang berusia  $> 46$  tahun adalah tulang punggung keluarga sehingga ekonomi



keluarga akan buruk bila mereka jatuh sakit. Namun sebaliknya pada usia  $\leq 46$  tahun tidak terlalu memperhatikan kesehatan karena menganggap sakit itu adalah hal yang biasa. Meskipun peserta JKN untuk golongan PBI dapat memanfaatkan pelayanan kesehatan secara gratis, kenyataannya mereka masih kurang menggunakan pelayanan tersebut

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Irawan (2018) menunjukkan jenis kelamin perempuan (59,8%). Jenis kelamin dapat mempengaruhi dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pencarian pengobatan. Hal ini dikarenakan perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan khusus seperti pelayanan kesehatan kehamilan dan penyakit-penyakit spesifik yang mengharuskan perempuan memanfaatkan pelayanan kesehatan (Yuniar, 2013).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Irawan (2018) menunjukkan pendidikan rendah (76,8%). Tingkat pendidikan juga dapat mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan dikarenakan dengan pendidikan yang tinggi maka

seseorang akan mempunyai pengetahuan yang tinggi dibandingkan dengan seseorang yang berpendidikan rendah.<sup>14</sup> Sehingga orang dengan pendidikan yang lebih tinggi diharapkan mampu memahami pentingnya untuk memelihara kesehatan diri atau orang sekitarnya.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Irawan (2018) menunjukkan bekerja (66,1%). Pada kelompok orang yang bekerja ataupun tidak memiliki pekerjaan tidak akan selalu berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan karena pola pikir dan motivasi yang cenderung berubah-ubah membuat seseorang akan memilih pengobatan atau pelayanan kesehatan lainnya

### **Pemanfaatan pelayanan kesehatan**

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN mayoritas memanfaatkan sebesar 47 responden (56,6%). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peserta JKN memanfaatkan pelayanan kesehatan diketahui dari responden banyak menjawab benar pada soal nomer 3 mengenai pasien datang ke



puskesmas bila merasa sakit sebanyak 92,8%. Sakit adalah keadaan yang tidak normal atau tidak sehat. Secara sederhana sakit atau dapat disebut penyakit, merupakan suatu bentuk kehidupan atau keadaan di luar batas normal. Tolak ukur yang paling mudah untuk untuk menentukan kondisi sakit/penyakit adalah jika terjadi perubahan dari nilai rata-rata normal yang telah ditetapkan (Asmadi, 2012).

Hasil ini penelitian sejalan dengan penelitian Irawan (2018) menunjukkan bahwa hanya sebesar 43,8% responden yang memanfaatkan layanan kesehatan. Penelitian Honesty Fadhilah tahun 2016 menunjukkan bahwa sebanyak 38 responden (40,9%) memanfaatkan puskesmas dan 55 responden (59,1%) tidak memanfaatkan Puskesmas Sulit Air. Rendahnya kunjungan masyarakat ke pusat pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa masyarakat kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan Puskesmas. Salah satu indikator dalam menilai bagaimana pemanfaatan Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan oleh masyarakat dapat

dilihat dari banyak atau tidaknya jumlah kunjungan ke puskesmas tersebut.

### **Persepsi peserta JKN**

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa persepsi peserta JKN mayoritas positif sebesar 61 responden (73,5%). Persepsi pasien positif disebabkan pasien banyak menjawab benar soal nomer 9 mengenai harapan akan sehat menjadikan pasien menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional sebesar 72,6%. Dengan adanya JKN masyarakat mendapatkan jaminan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Irawan (2018) memiliki persepsi positif mengenai sakit (58,9%). Persepsi adalah pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh. Dapat diketahui bahwa persepsi sehat dan sakit terkait bagaimana seseorang memaknai atau mengartikan sehat dan sakit itu tersendiri. Sehingga apabila seseorang memiliki persepsi sehat dan sakit positif maka akan cenderung mendorong seseorang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan (Notoatmodjo, 20120).

### **Aksesibilitas layanan**

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa aksesibilitas layanan peserta JKN tentang pemanfaatan pelayanan kesehatan mayoritas mudah sebesar 58 responden (69,9%). Mudahnya aksesibilitas pasien karena sebagian besar pasien menggunakan kendaraan pribadi untuk berobat ke puskesmas, disamping itu rata-rata jarak antara rumah dengan pusat pelayanan kesehatan < 15 menit. Aksesibilitas atau jarak dari tempat tinggal ke sarana kesehatan mendukung tindakan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan (Notoadmojo, 2012).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Irawan (2018) jarak antara rumah dan puskesmas dekat (67,9%). Peningkatan akses dapat dipengaruhi oleh berkurangnya jarak, waktu tempuh ataupun biaya tempuh.

### **Sikap tenaga kesehatan**

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa sikap tenaga kesehatan pada peserta JKN mayoritas baik sebesar 57 responden (68,7%). Sikap tenaga kesehatan baik sebesar 72,6% disebabkan pasien menganggap petugas

kesehatan di Puskesmas Beruntung Raya mau berkomunikasi dan memberikan informasi secara jelas seputra keluhan pasien dan obat yang diberikan kepada pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Irawan (2018) didapat bahwa sikap petugas baik (61,6%). Masyarakat masih memilih untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Payakabung dikarenakan tidak mempunyai pilihan lain untuk memilih layanan kesehatan lainnya. Karena mereka telah menjadi peserta JKN yang biaya berobatnya ditanggung oleh pemerintah atau gratis. Hal ini membuat persepsi mengenai sikap petugas kesehatan tidak mempengaruhi dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan.

### **Hubungan persepsi peserta JKN dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN**

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa mayoritas persepsi peserta JKN positif cenderung memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 41 responden (67,2%). Dari hasil uji *chi square* ( $x^2$ ) dengan *continuity*

*correction* didapat nilai signifikan ( $p$ ) yaitu sebesar 0,003 maka  $p$  value  $< 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan persepsi peserta JKN dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya tahun 2020.

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa persepsi peserta JKN positif cenderung memanfaatkan pelayanan kesehatan. Persepsi merupakan tindakan menyusun, mengenali, dan menafsirkan informasi sensoris guna memberikan gambaran dan pemahaman tentang lingkungan

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pangantih (2019) bahwa ada hubungan persepsi dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ( $p$ -value= 0,048). Persepsi sakit dapat mempengaruhi pasien untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini didukung Primadinita (2011) didapat bahwa ada hubungan antara persepsi tentang sakit dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta

Jaminan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Gunung Pati Kota Semarang ( $p=0,023$ ).

### **Hubungan aksesibilitas layanan peserta JKN dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN**

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa mayoritas aksesibilitas layanan peserta JKN mudah cenderung memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 39 responden (67,2%). Dari hasil uji *chi square* ( $\chi^2$ ) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan ( $p$ ) yaitu sebesar 0,006 maka  $p$  value  $< 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan aksesibilitas layanan peserta JKN dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya tahun 2020.

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa mudahnya aksesibilitas layanan peserta JKN kecenderungan memanfaatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang menjelaskan bahwa keinginan seseorang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan juga ditentukan oleh faktor pendukung yakni salah satunya adalah jarak atau aksesibilitas layanan

kesahatan. Dengan kondisi jalan yang buruk dan sulitnya akses ke pelayanan kesehatan membuat seseorang tidak mau memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa ada hubungan aksesibilitas layanan peserta JKN dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN, aksesibilitas sulit tetap masih banyak yang berkunjung ke puskesmas disebabkan pemahaman masyarakat tentang penting berobat ke puskesmas, masyarakat menganggap bahwa akses yang sulit atau transportasi yang sulit tidak menghalangi mereka untuk kepusat pelayanan kesehatan, seperti menggunakan transportasi ojek bila keluarga tidak dapat menemani berobat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian penelitian Irawan (2018) bahwa ada hubungan aksesibilitas dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung dengan nilai  $p=0,001$ . Dari hasil penelitian menunjukkan Peserta JKN yang memiliki rumah dengan jarak tempuh yang jauh dari puskesmas Payakabung tetap

cenderung banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan karena tidak ada pilihan pelayanan kesehatan yang lain

### **Hubungan sikap tenaga kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN**

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa mayoritas sikap tenaga kesehatan baik cenderung memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 38 responden (66,7%). Dari hasil uji *chi square* ( $\chi^2$ ) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan ( $p$ ) yaitu sebesar 0,013 maka  $p\ value < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan sikap tenaga kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya tahun 2020.

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa sikap tenaga kesehatan baik cenderung memanfaatkan pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan yang baik adalah bersikap komunikatif, Masyarakat masih memilih untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di

---

Puskesmas Beruntung Raya dikarenakan tidak mempunyai pilihan lain untuk memilih layanan kesehatan lainnya. Karena mereka telah menjadi peserta JKN yang biaya berobatnya ditanggung oleh pemerintah atau gratis.

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa ada hubungan sikap tenaga kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN disebabkan sikap tenaga kesehatan yang baik menyebabkan pasien memanfaatkan pelayanan kesehatan sebaliknya bila sikap tenaga kesehatan yang kurang baik menyebabkan masyarakat enggan memanfaatkan pelayanan kesehatan, sikap petugas yang tidak baik itu seperti tidak ramah (sering membentak) saat menghadapi pasien dan apabila pasien bertanya,

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Siregar (2018) bahwa tidak ada pengaruh signifikan terhadap pemanfaatan puskesmas Hutaimbari. Rendahnya kunjungan masyarakat ke Puskesmas antara lain buruknya citra pelayanan di Puskesmas diantaranya pegawai tidak disiplin, kurang ramah dan kurang profesional.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut Karakteristik peserta JKN mayoritas berumur 20-29 tahun sebesar 24,1%, berjenis kelamin perempuan sebesar 50,6%, berpendidikan menengah sebesar 62,7% dan memiliki pekerjaan sebesar 50,6%. Pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN mayoritas memanfaatkan sebesar 56,6%. Persepsi peserta JKN mayoritas positif sebesar 73,5%. Aksesibilitas layanan peserta JKN tentang pemanfaatan pelayanan kesehatan mayoritas mudah sebesar 69,9%). Sikap tenaga kesehatan pada peserta JKN mayoritas sebesar baik 68,7%. Ada hubungan persepsi peserta JKN dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya tahun 2020 dengan (*p value* (0,003). Ada hubungan aksesibilitas layanan peserta JKN dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya tahun 2020 dengan (*p value* (0,006) . Ada hubungan sikap tenaga kesehatan

dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya tahun 2020 dengan (*p value* (0,013)

Disarankan Bagi Peserta JKN memanfaatkan pelayanan Puskesmas secara maksimal dengan bentuk berkunjung atau berobat ke puskesmas bila mengalami masalah kesehatan dan mengurangi mengkonsumsi obat warung tanpa diagnosa oleh dokter. Bagi Puskesmas memberikan KIE (komunikasi informasi dan edukasi kepada pasien tentang pentingnya memanfaatkan pelayanan kesehatan tingkat pertama khususnya puskesmas dan melakukan pendekatan persuasif melalui tokoh masyarakat seperti RT, RW, kepala desa dengan memberikan penyuluhan tentang pemanfaatan puskesmas. Peneliti lain diharapkan dapat melakukan penelitian dengan variabel berbeda seperti peran keluarga dan tokoh masyarakat terhadap pemanfaatan puskesmas karena keluarga merupakan unit terdekat didalam keluarga sedangkan tokoh masyarakat merupakan

faktor yang dapat mempengaruhi perilaku masyarakat

## REFERENSI

- Azwar, A. 2010. *Pengantar administrasi kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Irawan. 2018. Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta jaminan kesehatan nasional di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, November 2018, 9(3):189-197
- Kemenkes. 2014. *Panduan Praktis Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan BPJS Kesehatan*, Kemenkes-RI, Jakarta
- Kementerian Kesehatan RI,. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 75 tahun 2014. Jakarta
- Napirah. 2016. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso*. *Jurnal Pengembangan Kota* (2016) Volume 4 No. 1 (29–39)
- Notoatmodjo, S. 2012. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2014. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Panggantih. 2019. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta JKN di Puskesmas Mekarsari tahun 2019*. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia* 18(4), 2019

- Peraturan Menteri Kesehatan. 2014. Permenkes No. 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas. Jakarta.
- Primadinita. 2011. *Hubungan antara Persepsi tentang Sakit dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Gunungpati Kota Semarang*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang
- Puskesmas Beruntung Raya. 2018. *Profil Puskesmas Beruntung Raya*. Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin
- Rambe. 2015. *Determinan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Batang Toru Kecamatan Batang Toru Kabupaten Tapanuli Selatan Tahun 2015*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara Medan
- Sarlito W Sarwono . 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali
- Siregar. 2018. *Determinan Pemanfaatan Puskesmas Oleh Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Kecamatan Hutaimbaru Kota Padangsidempuan Tahun 2017*. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Sugiyono, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA
- Yuniar. *Akses Pelayanan Kesehatan dan Kejadian Malaria di Provinsi Bengkulu Tahun 2013*. Media Litbangkes. 2013; Vol. 23 (4) : 158-16