



## Analisa faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS di Puskesmas: kajian literature

Putri Sonia<sup>1</sup>, Aina Cici Ramadhani<sup>2</sup>, Fitriani Pramita Gurning<sup>3</sup>, Syah Putra<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

<sup>1</sup>[putrisonia022@gmail.com](mailto:putrisonia022@gmail.com), <sup>2</sup>[ainacici16@gmail.com](mailto:ainacici16@gmail.com), <sup>3</sup>[fitrianiurning@uinsu.ac.id](mailto:fitrianiurning@uinsu.ac.id), <sup>4</sup>[scourgeofputra@gmail.com](mailto:scourgeofputra@gmail.com)

### Info Artikel :

Diterima :

6 Agustus 2022

Disetujui :

14 Agustus 2022

Dipublikasikan :

25 Agustus 2022

### ABSTRAK

Puskesmas dalam sistem JKN/BPJS memegang peranan penting dalam kesehatan peserta BPJS. Jika pelayanan promosi yang diberikan baik, maka banyak peserta BPJS yang akan mendapatkan manfaat dari pelayanan kesehatan, namun sebaliknya dapat terjadi jika pelayanan tidak baik maka dianggap kurang memadai. Tujuan yang akan dicapai dari literature review jurnal ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas. Metode: Kajian ini merupakan kajian pustaka menggunakan metode tradisional atau tinjauan naratif untuk mengumpulkan, mengidentifikasi, menilai, dan menginterpretasikan analisa faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS kesehatan di puskesmas. Sumber pustaka yang digunakan dalam penyusunan literature review ini dari Google Scholar, dengan kata kunci "Faktor", "Layanan Kesehatan" dan "BPJS". Hasil: kajian dari literatur review menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS kesehatan berhubungan dengan usia, persepsi tindakan petugas kesehatan, aksesibilitas, persepsi mengenai jkn, sikap. Saran: Diperlukan beberapa peningkatan di pelayanan kesehatan untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal.

**Kata Kunci:** Faktor, Layanan kesehatan, BPJS

### ABSTRACT

*Puskesmas in the JKN/BPJS system play an important role in the health of BPJS participants. If the promotional services provided are good, many BPJS participants will benefit from health services, but the opposite can happen if the service is not good then it is considered inadequate. The aim to be achieved from the literature review of this journal is to analyze the factors related to the utilization of health services for BPJS Kesehatan participants at the Puskesmas. Methods: This study is a literature review using traditional methods or narrative reviews to collect, identify, assess, and interpret the analysis of factors related to the utilization of health services for BPJS Kesehatan participants at the puskesmas. The source of the literature used in the preparation of this literature review is from Google Scholar, with the keywords "Factor", "Health Services" and "BPJS". Results: a review of the literature review shows that the utilization of health services for BPJS Kesehatan participants is related to age, perception of action. health workers, accessibility, perceptions of JKN, attitudes Suggestion: Some improvements in health services are needed to achieve community satisfaction in utilizing the maximum quality of health services.*

**Keywords:** Factor, Health services, BPJS



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Arka Institute. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

## PENDAHULUAN

Puskesmas dalam sistem JKN/BPJS memegang peranan penting dalam kesehatan peserta BPJS. Jika pelayanan promosi yang diberikan baik, maka banyak peserta BPJS yang akan mendapatkan manfaat dari pelayanan kesehatan, namun sebaliknya dapat terjadi jika pelayanan tidak baik maka dianggap kurang memadai. Permasalahan klasik yang sering muncul di Puskesmas adalah karena kurangnya tenaga medis dan obat-obatan yang tidak lengkap, selain itu sikap dan perilaku petugas medis terhadap pasien. Terkadang hubungan antara staf medis dan pasien tidak terjalin dengan baik, yang dapat menyebabkan rendahnya tingkat kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.

Di Indonesia, dengan dibentuknya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), yaitu suatu lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN),

diharapkan cakupan pelayanan BPJS dapat mencakup seluruh masyarakat Indonesia sehingga masyarakat kurang mampu/miskin dapat mengakses pelayanan kesehatan. Data kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional per 1 Mei sebanyak 221.105.092 peserta (BPJS, 2019). Berdasarkan data BPJS Kesehatan, 192,9 juta orang menggunakan BPJS Kesehatan. Berdasarkan Undang-Undang Peserta BPJS kesehatan dibagi menjadi dua yakni, Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Penerima Bantuan Non Iuran (Non PBI).

Pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan yang diberikan berupa pemeriksaan kesehatan rawat jalan, rawat inap, kunjungan rumah oleh tenaga medis atau bentuk kegiatan lain yang timbul dari penggunaan pelayanan kesehatan tersebut (Mubarak, 2009).

Pemanfaatan Puskesmas sebagai layanan kesehatan dapat dijelaskan oleh teori Andersen (1974) tentang pemanfaatan layanan kesehatan dalam Notoatmodjo (2012) yang mengklasifikasikan faktor determinan ekonomi dari penggunaan layanan kesehatan ke dalam tiga kategori yaitu predisposisi (demografi, struktur sosial dan kepercayaan pada kesehatan), karakteristik kemampuan termasuk sumber daya keluarga (pendapatan keluarga, lamanya waktu tempuh / aksesibilitas) dan sumber daya masyarakat (kesadaran, fasilitas, sikap tenaga kesehatan, kualitas layanan, keterjangkauan, informasi medis yang diperlukan) dan karakteristik kebutuhan (penilaian individu dan klinis).

Menyadari pentingnya Puskesmas dalam pelayanan BPJS kesehatan sebagai landasan penting dalam pelayanan JKN untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, maka berbagai permasalahan atau kesenjangan dalam penyelenggaraan pelayanan BPJS kesehatan di tingkat Puskesmas perlu ditelaah. Tujuan yang akan dicapai dari literature review jurnal ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas.

## METODE PENELITIAN

Kajian ini merupakan kajian pustaka dengan menggunakan metode tradisional atau tinjauan naratif untuk mengumpulkan, mengidentifikasi, menilai, dan menginterpretasikan analisa faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS kesehatan di puskesmas. Sumber pustaka yang digunakan dalam penyusunan literature review ini dari Google Scholar, dengan kata kunci "Faktor", "Layanan Kesehatan" dan "BPJS"

Jurnal yang digunakan ditelaah sesuai kriteria inklusi dan eksklusi yang ditetapkan oleh penulis. Kriteria inklusi dari literature review ini adalah artikel jurnal yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS kesehatan di puskesmas, artikel jurnal menggunakan bahasa Indonesia dengan tahun terbit 2018 dan 2022. Kriteria eksklusi dari literature review ini adalah struktur artikel tidak lengkap (tidak terdapat saran dari penelitian).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan screening yang dilakukan, terdapat 10 artikel penelitian yang sesuai dengan tujuan penulis. Tabel 1 memperlihatkan karakteristik artikel yang berkaitan dengan penelitian.

Tabel 1. Karakteristik artikel

Outhor/Tahun	Judul	Jenis penelitian	Hasil
Syamsul Bahri, Ayi Darmana , Nur Aini (2019)	Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan BPJS Kesehatan Pada Pelayanan di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhan Batu Selatan Tahun 2019	Cross Secsional	Hasil penelitian menunjukkan faktor pengetahuan sikap, penghasilan, keterjangkauan, informasi, kondisi kesehatan, persepsi tindakan petugas kesehatan berhubungan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan pada pelayanan serta variabel yang paling berhubungan adalah variabel persepsi tindakan petugas kesehatan.

Outhor/Tahun	Judul	Jenis penelitian	Hasil
Arief Putera Wicaksono, Noorhidayah, Deni Suryanto (2020)	Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjar Baru Tahun 2020	Cross Sectional	Hasil penelitian sebagian besar responden tidak memanfaatkan layanan JKN sebanyak 56 orang (56,0%), pengetahuan cukup sebanyak 43 orang (43,0%), tidak berpengaruh terhadap akses kepelayanan sebanyak 64 orang (64,0%), responden menjawab cukup, sikap petugas kesehatan sebanyak 92 orang (92,0%). Tidak ada hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan JKN(p-value = 0,690). Ada hubungan akses kepelayanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan JKN(p-value = 0,000). Tidak ada hubungan sikap petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan JKN (p-value = 0,133).
Risky Cahyani, Noorhidayah, H. Khairul Anam (2020)	Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Pada Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya Tahun 2020	Cross Sectional	Hasil penelitian didapat mayoritas karakteristik peserta JKN berumur 20-29 tahun sebesar 20 (24,1%), berjenis kelamin perempuan sebesar 42 (50,6%), berpendidikan menengah sebesar 52 (62,7%) dan memiliki bekerja sebesar 42 (50,6%), pemanfaatan pelayanan kesehatan memanfaatkan 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 da hubungan sikap tenaga kesehatan dengan (p value (0,013).
Asril (2022)	Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Campalagian	Cross Sectional	Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara Persepsi responden tentang JKN, akses layanan dan Persepsi responden terhadap Tindakan Petugas dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.
Bambang Asmaripa (2018)	Irawan, Ainy Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir	cross sectional	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya sebesar 43,8% responden yang memanfaatkan layanan kesehatan. Paling banyak responden menunjukkan karakteristik sebagai berikut: usia ≤46 tahun (60,7%), perempuan (59,8%), pendidikan rendah (76,8%), bekerja (66,1%), memiliki persepsi yang baik mengenai sikap petugas (61,6%), memiliki persepsi yang baik mengenai JKN (55,4%), jarak antara rumah dan puskesmas dekat (67,9%) and memiliki persepsi positif mengenai sakit (58,9%). Ada

Outhor/Tahun	Judul	Jenis penelitian	Hasil
			hubungan signifikan antara variable usia (p-value < 0,0001), jenis kelamin (p-value = 0,016), persepsi mengenai JKN (p-value = 0,039), aksesibilitas layanan (p-value < 0,0001) dengan pemanfaatan layanan kesehatan bagi peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Payakabung.
Annisya Panggantih, Rafiah Maharani Pulungan, Acim Heri Iswanto, Terry Yuliana (2019)	Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Mekarsari Tahun 2019	cross sectional	Hasil penelitian ini diketahui bahwa responden yang memanfaatkan Puskesmas Mekarsari dalam 3 bulan terakhir sebanyak 38,5 % dan tidak memanfaatkan sebanyak 61,5%. Terdapat hubungan antara manfaat pelayanan kesehatan (p-value 0,001), persepsi mengenai JKN (p-value 0,048), sikap tenaga kesehatan (p-value 0,021) dan persepsi sehat dan sakit (p-value 0,037) dengan memanfaatkan pelayanan kesehatan.
Nanda Rahmayanti, RR Arum Ariasih (2021)	Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Benda Baru Tangerang Selatan	Cross Sectional	Hasil penelitian dengan analisis bivariat menunjukkan bahwa diketahui nilai p-value umur (0,003), diagnosis penyakit (0,018), sikap tenaga kesehatan (0,000), informasi/promosi BPJS Kesehatan (0,035), jenis kelamin (0,306), pendidikan (0,182), jumlah anggota keluarga (0,885) dan pendapatan (0,110). Setelah dianalisis multivariat hasil menunjukkan nilai OR pada pendapatan (0,584), diagnosis penyakit (2,130), sikap tenaga kesehatan (6,090), informasi/promosi BPJS Kesehatan (5,788), umur (3,886) dan pendidikan (1,446).
Aida Yunizar dan Nurul Hidayah Nasution (2020)	Faktor Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan BPJS Pergarutan Tonga Kecamatan Angkola Timur Tahun 2019	Cross Sectional	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara jenis kelamin (p = 0,019), pendidikan (p = 0,000), petugas kesehatan (p = 0,040), dan persepsi responden (p = 0,003) dengan pemanfaatan BPJS. Namun tidak ada hubungan yang signifikan antara umur (p = 0,176), pekerjaan (p = 0,062), serta jarak rumah (p = 0,110) dengan pemanfaatan BPJS.
Muhammad Yusuf, Noorhidayah,SE., M.Kes dan Ahmad Zacky Anwary, SE., M.PH	Faktor Faktor yang Berhubungan dengan JKN-KIS di Wilayah Kerja Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2019.	Cross Sectional	Puskesmas Pulau Tanjung Tanah bumbu (1,000 > 0,05), Tidak ada hubungan pengetahuan dengan Pemanfaatan layanan JKN-KIS pada Responden di Wilayah Kerja Puskesmas Pulau Tanjung Tanah bumbu (0,486 > 0,05), ada hubungan pekerjaan dengan Pemanfaatan layanan JKN-KIS pada Responden di Wilayah Kerja Puskesmas Pulau Tanjung Tanah bumbu (0,000 < 0,05) dan ada hubungan pendapatan dengan Pemanfaatan layanan JKN-KIS pada

Outhor/Tahun	Judul	Jenis penelitian	Hasil
			Responden di Wilayah Kerja Puskesmas Pulau Tanjung Tanah bumbu (0,000 < 0,05)
Jauharatunnisa, Ahmad Zacky Anwary, M. Febriza Aquarista	Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan JKN-KIS Di Wilayah Kerja Puskesmas Alalak Tengah Kota Banjarmasin Tahun 2021	Cross Sectional	Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden memanfaatkan JKN-KIS sebanyak 80 (80,8%). Sebagian besar berpendidikan dasar 66 (66,7%). Sebagian besar perpengetahuan cukup 43 (43,4%). Sebagian besar berpendapatan rendah 68 (68,7%). Kualitas Pelayanan dimensi ketanggapan memilih baik 56 (56,6%), dimensi kehandalan memilih baik 63 (63,6%), dimensi jaminan memilih baik 85 (85,9%), dimensi empati memilih baik 54 (54,5%), dimensi bukti langsung memilih baik 84 (84,8%). Hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan antara Pendidikan (p=0,241), pengetahuan (p=0,571), dan pendapatan (p=0,805) dengan pemanfaatan JKN-KIS dan ada hubungan antara kualitas pelayanan dimensi ketanggapan (p=0,000), dimensi kehandalan (p=0,000), dimensi jaminan (p=0,000), dimensi empati (p=0,000) dan dimensi bukti langsung (p=0,000) dengan pemanfaatan JKN-KIS.

### Pembahasan

Hasil kajian dari literatur review menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS kesehatan berhubungan dengan usia, persepsi tindakan petugas kesehatan, aksesibilitas, sikap, persepsi mengenai jkn, kepemilikan asuransi kesehatan.

### Hubungan Faktor Usia Dengan Pemanfaatan Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan.

Teori Health Service Use yang juga menyatakan bahwa usia merupakan salah satu predisposisi atau faktor internal yang mempengaruhi perilaku seseorang terhadap penggunaan jasa medis. Semakin menua seseorang maka daya tahan tubuhnya akan menurun dan pada usia lansia derajat penyakit yang dialami akan semakin berat maka di usia lansia akan banyak membutuhkan pelayanan kesehatan demi kesembuhan penyakit tersebut.

Para peneliti diyakini telah mengidentifikasi kecenderungan orang yang berusia di atas 46 tahun untuk menggunakan layanan medis lebih sering daripada orang yang berusia di bawah 46 tahun. Pada usia > 46 tahun harus memperhatikan kesehatan dikarenakan kebanyakan dari mereka merupakan tulang punggung keluarga, jika mereka jatuh sakit ekonomi keluarga akan buruk. Namun sebaliknya pada usia ≤ 46 tahun tidak terlalu memperhatikan kesehatan karena menganggap sakit itu adalah hal yang biasa.

### Hubungan Fakror Persepsi Tindakan Petugas Kesehatan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan

Menurut survei Muhammad 2016, persepsi responden tentang kesehatan tentang kesehatan yang baik lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 80,5%. Ini menunjukkan bahwa masyarakat dengan persepsi sehat sakit yang nyata mungkin menyadari risiko dan kerentanan pribadi

mereka. Ini adalah salah satu persepsi terkuat yang mendorong orang untuk mengambil perilaku sehat. Semakin besar risiko yang dirasakan, semakin besar kemungkinan Anda mengambil tindakan untuk mengurangi risiko. Untuk mengurangi risiko tersebut, masyarakat memanfaatkan layanan Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan yang diyakini mampu mengatasi masalah kesehatan yang dialaminya.

Menurut peneliti, ada hubungan antara faktor persepsi tindakan petugas kesehatan dengan penggunaan BPJS kesehatan. Semakin baik kesadaran masyarakat terhadap perilaku petugas kesehatan maka akan semakin memanfaatkan BPJS untuk pelayanan kesehatan di Puskesmas. Sebagian besar responden memiliki pendapat yang baik tentang kinerja eksekutif karena perilaku profesional kesehatan yang baik. Hal ini terlihat pada hasil bahwa responden setuju dengan sikap komunikasi petugas kesehatan dan sikap sopan petugas. Namun, perekrut yang terkesan membandingkan status sosial peserta BPJS masih memberikan reaksi negatif. Di Puskesmas Kota Pinan, masyarakat masih memilih layanan kesehatan karena tidak punya pilihan selain memilih layanan kesehatan lain.

### **Hubungan Faktor Persepsi Responden Terhadap Penggunaan BPJS Kesehatan.**

Persepsi responden terhadap penggunaan BPJS berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar persepsi responden terhadap penggunaan BPJS adalah negatif, yaitu 38 orang (56,7%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh G.D Kandou (2015) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kabupaten Mapanget Kota Manado yang di analisis menggunakan chi uji - square diperoleh nilai probabilitas/signifikan sebesar 0,001 ( $p < 0,05$ ) dengan margin of error ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi responden dengan penggunaan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Persepsi masyarakat yang buruk terhadap JKN terkait alur pelayanan dipersepsikan sebagai waktu tunggu yang sulit dan lama untuk mendapatkan pelayanan medis. Hal ini membuat peserta JKN merasa tidak menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Persepsi positif peserta JKN cenderung menggunakan pelayanan kesehatan. Persepsi adalah tindakan mensintesis, merekam, dan menafsirkan informasi sensorik untuk memberikan gambaran dan pemahaman tentang lingkungan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Panggantih (2019) bahwa ada hubungan antara kesadaran dengan penggunaan pelayanan kesehatan ( $p$ -value = 0,048). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang baik atau memuaskan sangat berpengaruh dan menimbulkan keinginan untuk menggunakan pelayanan kesehatan. Apabila masyarakat mengetahui bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, maka akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan (Wijono, 2010).

### **Hubungan Faktor Aksesibilitas Dengan Pemanfaatan Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan.**

Peserta JKN dengan mudah mengakses layanan terkait penggunaan layanan medis, yang mayoritas adalah 58 responden (69,9%). Kemudahan akses pasien karena sebagian besar pasien menggunakan kendaraan pribadi untuk berpergian ke puskesmas untuk berobat, selain itu jarak rata-rata dari rumah ke puskesmas kurang dari 15 menit.

Aksesibilitas atau jarak dari tempat tinggal ke fasilitas kesehatan mendukung tindakan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan (Notoadmojo, 2012). Menurut Irawan (2018) jarak antara rumah dan puskesmas dekat. Peningkatan akses dapat dipengaruhi dengan pengurangan jarak, waktu tempuh ataupun biaya tempuh.

Pelayanan kesehatan pada aksesibilitas yang baik harus tercapai oleh masyarakat, dan tidak dibatasi oleh kondisi geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa (Masita et al., 2015). Menurut Green (2005), keinginan seseorang untuk menggunakan pelayanan kesehatan ditentukan dengan faktor pendukung, salah satunya adalah jarak atau aksesibilitas pelayanan kesehatan. Kesulitan mengakses fasilitas kesehatan dapat menghalangi seseorang untuk menggunakan fasilitas layanan kesehatan tersebut. Semakin dekat jarak dan waktu tempuh ke fasilitas kesehatan, semakin besar kemungkinan untuk menggunakan fasilitas tersebut (Paramita dan Pranata, 2013).

Dengan kondisi jalan yang buruk dan sulitnya akses ke layanan kesehatan, masyarakat tidak mau menggunakan layanan kesehatan tersebut. Hal ini berbeda dengan teori health belief model bahwa faktor struktural yang berkaitan dengan akses terhadap pelayanan kesehatan akan cenderung mempengaruhi keputusan untuk menggunakan atau tidak menggunakan pelayanan kesehatan

seseorang. Hasil penelitian lain juga menunjukkan bahwa peserta JKN yang rumahnya jauh dari wilayah Puskesmas cenderung tetap lebih banyak menggunakan pelayanan kesehatan karena tidak ada pilihan pelayanan kesehatan lain.

### **Hubungan Faktor Sikap Dengan Pemanfaatan Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan.**

Sikap merupakan keadaan mental dan saraf dari kesiapan yang diatur melalui pengalaman yang memberikan hubungan dinamik atau terarah terhadap respon individu pada semua objek dan situasi yang berkaitan dengannya (Wulandari, 2016). Pembentukan sikap merupakan hasil interaksi individu dengan lingkungannya. Sikap muncul dari pengalaman pribadi, pemindahan pengalaman yang menyakitkan, dan hubungan sosial. Hubungan sosial merupakan sumber pembentukan sikap yang paling penting, yaitu orangtua, teman sebaya, dan media sosial (Junaidi, 2013).

Sikap individu dalam menggunakan pelayanan kesehatan tergantung kepada pengetahuan yang dimilikinya, responden yang memiliki sikap kurang baik tentang pemanfaatan pelayanan Puskesmas karena pengetahuan yang didapat masih kurang sehingga mereka tidak yakin dan tidak memiliki minat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Responden yang sudah pernah memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas dapat menilai pelayanan yang sudah didapatkan, dan mereka mempunyai keputusan untuk memilih untuk tetap memanfaatkan atau tidak memanfaatkan..

### **KESIMPULAN**

Pemanfaatan pelayanan BPJS kesehatan dapat dikatakan cukup memadai. Namun diperlukan beberapa peningkatan di pelayanan kesehatan untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal..

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Irawan, B., & Ainy, A. (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*, 9(3), 189-197.
- Cahyani, R. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jkn Di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya Tahun 2020 (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan Mab).
- Wicaksono, A. P. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Jkn Di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2020 (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan Mab).
- Darmana, A., & Aini, N. (2019). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Bpjs Kesehatan Pada Pelayanan Di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan Tahun 2019. *Jurnal Online Keperawatan Indonesia*, 2(2), 24-33.
- Yunizar, A., & Nasution, N. H. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Bpjs Di Desa Pargarutan Tonga Kecamatan Angkola Timur Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 5(1), 61-70.
- Panggantih, A., Pulungan, R. M., Iswanto, A. H., & Yuliana, T. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Puskesmas Mekarsari Tahun 2019. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 18(4), 140-146.
- Rahmayanti, N., & Ariasih, R. A. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Bpjs Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Benda Baru Tangerang Selatan. *Jurnal Semesta Sehat (J-Mestahat)*, 1(1), 1-9.
- Jauharatunnisa, J. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Jkn-Kis Di Wilayah Kerja Puskesmas Alalak Tengah Kota Banjarmasin Tahun 2021 (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan Mab).

- Yusuf, M., & Noorhidayah, A. A. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Jkn-Kis Di Wilayah Kerja Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2019 (Universitas Islam Kalimantan). Universitas Islam Kalimantan.
- Panjaitan, A. A. (2020). Analisis Pemanfaatan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Indonesia: A Literature Review. *Jurnal Perspektif Administrasi Dan Bisnis*, 1(1), 44-50.
- Gunawan, G. R. A. Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Indonesia: Kajian Literatur.
- Meidella, N. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Talu Kecamatan Talamau (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Asri, A. (2022, May). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Campalagian. In *Journal Pegguruang: Conference Series* (Vol. 4, No. 1, Pp. 82-88).