



Pemanfaatan Layanan Kesehatan pada Peserta BPJS Kesehatan

Malikhatul Mustafidah ^{1✉}, Fitri Indrawati¹

¹Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Semarang

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima Januari 2021
Disetujui Juni 2021
Dipublikasikan April
2021

Keywords:

BPJS, Visit, Utilization

DOI:

<https://doi.org/10.15294/higeia/v5i2/43740>

Abstrak

Presentasi pemanfaatan layanan kesehatan peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Kendal masih tergolong rendah. Hal tersebut dipengaruhi oleh cakupan kepesertaan yang juga masih rendah. Cakupan peserta BPJS pada tahun 2017/2018 mencapai 64% dari target 95%. Salah satu puskesmas dengan tingkat pemanfaatan yang rendah adalah Puskesmas Pegandon yaitu sebesar 19,2%. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan layanan kesehatan peserta BPJS. Desain penelitian ini menggunakan *mixed methode*. Jenis penelitian ini adalah *observational* analitik dengan rancangan *cross sectional*. Sampel yang ditetapkan adalah 122 dengan teknik *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner terstruktur dan panduan wawancara. Data dianalisis menggunakan uji *chi square* dan regresi logistic. Data kualitatif disajikan dalam bentuk narasi. Penelitian ini dilakukan pada November-Desember 2019. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa umur (RP=1,24;95% CI 1,21-73,3) dan ketersediaan fasilitas (RP1,18;95% CI=1,10-13,3) berhubungan dengan pemanfaatan layanan kesehatan peserta BPJS. Kesimpulan, ketersediaan fasilitas merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap pemanfaatan layanan kesehatan peserta BPJS.

Abstract

The presentation of utilization health services of BPJS participants in Kendal Regency was still relatively low. That was influenced by the low participation coverage. The number of BPJS participants at 2017/2018 reached 64% of the target 95%. One of them was Pegandon Health Center at 19.2%. The purpose of the study was to determine the factors associated with utilization health services of BPJS. The research design used mixed methode. This type of research was observational analytic with cross sectional design. The sample was 122 used a purposive sampling technique. Data were analyzed using chi square test and logistic regression. Qualitative data was presented in narrative form. The research was conducted in November-December 2019. The results showed that age ((RP=1,24; 95% CI 1,21-73,3), and availability of facilities (RP=1,18; 95% CI=1,10-13,3) were related to the utilization health services for BPJS participants. Conclusion, availability of facilities was the most influential factor in the utilization of health services of BPJS participants.

© 2021 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat korespondensi:
Gedung F5 Lantai 2 FIK Unnes
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229
E-mail: malikhatul09@gmail.com

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan mendasar bagi setiap manusia. Dengan perubahan gaya hidup yang dipengaruhi oleh kemajuan jaman, semakin banyak ragam jenis penyakit yang diderita manusia, hal ini juga menyebabkan semakin meningkatnya kebutuhan manusia akan pelayanan kesehatan. Adanya jaminan kesehatan dari berbagai macam program seperti asuransi sosial, jaminan kesehatan masyarakat miskin dan program pemerintah lainnya serta jaminan kesehatan yang disediakan oleh pihak swasta merupakan wujud bahwa perhatian pemerintah pada sektor kesehatan semakin berdampak masyarakat menjadi lebih sadar akan kesehatan, hal tersebut dapat memberi dampak pada pemanfaatan pelayanan kesehatan (Baros, 2015).

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menjadi salah satu program pemerintah yang diselenggarakan secara nasional bertujuan memberikan pemeliharaan dan perlindungan jaminan kesehatan bagi seluruh peserta dan anggota keluarganya. Program JKN diintegrasikan dalam Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) dan didirikan berdasarkan prinsip nirlaba serta gotong royong. BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik dibentuk untuk mewujudkan program JKN bagi seluruh rakyat Indonesia (BPJS Kesehatan, 2014).

Menurut data nasional jumlah peserta program JKN tiap tahunnya mengalami peningkatan. Pada tahun 2016 peserta berjumlah 171,9 juta (66,3%), tahun 2017 sebanyak 187,9 juta (72,9%), dan pada tahun 2018 sebanyak 207,8 juta dari seluruh penduduk Indonesia. Jumlah peserta JKN di Provinsi Jawa Tengah mengalami peningkatan selama 3 tahun terakhir. Pada tahun 2016 sebanyak 22,6 juta peserta (66,72%), tahun 2017 sebanyak 24,1 juta peserta (69%), dan tahun 2018 sebanyak 26,7 juta (78,1%) (BPS, 2018). Kabupaten Kendal merupakan salah satu wilayah yang ada di Provinsi Jawa Tengah dengan jumlah penduduk 942.101 jiwa. Jumlah peserta JKN di Kabupaten Kendal berurut-urut mengalami

peningkatan. Pada tahun 2016 sebanyak 573.751 (58,7%), tahun 2017 sebanyak 574.821 (58,8%) dan tahun 2018 sebanyak 644.140 (64,9%) dari target 95% (BPJS Kesehatan, 2018).

Banyaknya jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menunjukkan tingginya angka kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menjadi perhatian utama. Pada era JKN seperti saat ini pelayanan rawat jalan menjadi tempat pelayanan kesehatan pertama sebelum pasien mendapatkan pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL) (BPJS Kesehatan, 2014). Puskesmas dalam sistem JKN memiliki peran yang besar kepada peserta BPJS kesehatan. Apabila pelayanan puskesmas yang diberikan baik maka semakin banyak peserta BPJS yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, namun sebaliknya jika pelayanan dirasakan kurang memadai maka peserta BPJS kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan (Hasbi, 2012).

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan, jumlah kunjungan terbanyak terdapat di Puskesmas Pegandon 51.988 dan Puskesmas Brangsong 47.558 kunjungan. Peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar di Puskesmas Pegandon sebanyak 9.999 peserta, sementara itu pasien umum sebanyak 41.951 dan sebanyak 24.040 peserta BPJS Kesehatan terdaftar di Puskesmas Brangsong II (Dinkes Kabupaten Kendal, 2018). Menurut data persentase tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan peserta BPJS di Puskesmas Pegandon tahun 2018 sebanyak 19,2%, dan umum 80,6%. Data tersebut menunjukkan bahwa presentase tingkat pemanfaatan layanan kesehatan pada peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pegandon lebih rendah dibandingkan dengan jumlah pemanfaatan pelayanan kesehatan pada Puskesmas Brangsong II (Dinkes Kabupaten Kendal, 2018).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, kepala bagian pelayanan Puskesmas Pegandon mengatakan bahwa jumlah

kunjungan masyarakat pengguna BPJS di wilayah kerja Puskesmas Pegandon memang masih kurang dibanding dengan pasien umum dikarenakan persepsi masyarakat tentang kesehatan masih belum sesuai dengan konsep yang sebenarnya. Masyarakat menganggap dirinya sakit pada saat mereka sudah tidak mampu lagi untuk melakukan aktivitas dan terbaring lemah. Pada saat masyarakat tidak dapat lagi melakukan aktivitas yang menganggap dirinya sakit disaat itulah masyarakat baru memanfaatkan Puskesmas Pegandon.

Pemanfaatan BPJS di Puskesmas Pegandon sangat ditentukan pada besarnya peran peserta BPJS dalam memanfaatkan layanan kesehatan. Puskesmas perlu melakukan upaya untuk meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan dengan mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pemanfaatan layanan kesehatan pada peserta BPJS di Puskesmas Pegandon. Faktor tersebut nantinya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan informasi bagi puskesmas agar mampu menjadi penyedia layanan kesehatan bagi masyarakat pengguna BPJS Kesehatan.

Menurut teori Andersen, terdapat beberapa faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan layanan kesehatan di puskesmas oleh masyarakat, antara lain:(1) faktor predisposisi/*predisposing*, yang terdiri dari, umur, jenis kelamin, status perkawinan, tingkat pendidikan, pekerjaan, ras, agama dan kepercayaan kesehatan. (2) faktor kemampuan/*enabling*, terdiri dari penghasilan keluarga, keikutsertaan dalam asuransi kesehatan, pengetahuan, sarana/fasilitas pelayanan kesehatan, dan tenaga kesehatan. (3) faktor kebutuhan/*need* terdiri dari persepsi sakit, hasil pemeriksaan, dan diagnosis penyakit (Notoatmodjo, 2010).

Beberapa hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah penelitian ini dilakukan pada lokasi yang berbeda yakni di Puskesmas Pegandon Kabupaten Kendal. Variabel yang akan diteliti berbeda dengan penelitian sebelumnya karena ada variabel baru yaitu lama

waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan serta metode penelitian menggunakan *mix methode*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan layanan kesehatan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pegandon Kabupaten Kendal.

METODE

Desain penelitian ini adalah *mix methode*. Jenis penelitian kuantitatif adalah *observational analitik* dengan rancangan penelitian *cross sectional* atau potong lintang dan dilengkapi kajian kualitatif dengan wawancara mendalam. Penelitian dilaksanakan pada bulan November sampai dengan Desember tahun 2019 di wilayah kerja Puskesmas Pegandon Kabupaten Kendal.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah karakteristik predisposisi yang meliputi umur, jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan, pekerjaan, dan keyakinan terhadap pelayanan kesehatan, karakteristik kemampuan yang meliputi ketersediaan fasilitas, jarak tempuh, dan lama menunggu pelayanan, serta karakteristik kebutuhan (*need*) yang meliputi penilaian individu terkait ketakutan terhadap penyakit dan hebatnya rasa sakit yang dirasakan (persepsi sakit). Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS Kesehatan.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Besar pengambilan sampel ditentukan menurut rumus Lemeshow dengan jumlah 122 sampel. Sampel yang diambil harus pula memenuhi kriteria sampel sebagai berikut: Kriteria Inklusi: a) Masyarakat yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan dan tinggal di wilayah kerja Puskesmas Pegandon, b) melakukan pelayanan kesehatan dalam waktu 3 bulan terakhir. Kriteria eksklusi: a) masyarakat peserta BPJS Kesehatan yang hanya melakukan satu jenis pelayanan kesehatan di Puskesmas Pegandon, b) bertempat tinggal di luar wilayah kerja Puskesmas Pegandon.

Teknik pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan wawancara mendalam menggunakan lembar kuesioner yang berisi pertanyaan atau pernyataan yang berhubungan dengan variabel penelitian yang harus dijawab responden, serta dokumentasi menggunakan kamera untuk mencari data pendukung dari kegiatan penelitian yang berupa visual. Sumber data dalam penelitian ini didapatkan dari data primer yang diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara secara langsung dengan menggunakan lembar kuesioner yang telah dirancang. Pengisian kuesioner dengan metode wawancara terhadap responden, serta data sekunder yang diperoleh peneliti dari orang lain atau berasal dari instansi-instansi kesehatan yaitu dari Dinas Kesehatan Kabupaten Provinsi Jawa Tengah, Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal, Puskesmas Pegandon, BPJS Kesehatan yang meliputi jumlah kunjungan, data demografi, serta gambaran umum lokasi penelitian.

Analisis univariat penelitian ini hanya menghasilkan distribusi frekuensi responden dan persentase dari tiap variabel. Sedangkan analisis bivariat dalam penelitian ini adalah untuk melihat hubungan satu persatu atau masing-masing variabel bebas yakni antara variabel umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, asuransi BPJS, ketersediaan fasilitas, jarak tempuh, dan lama menunggu pelayanan, serta persepsi sakit dengan pemanfaatan layanan kesehatan dengan menggunakan Uji *Chi-square*. Uji multivariate digunakan untuk mengetahui hubungan satu atau beberapa variabel bebas dengan satu atau beberapa variabel terikat. Analisis multivariat dalam penelitian ini dibatasi hanya mencari hubungan antara beberapa variabel bebas dengan satu variabel terikat kategorik dikolom dengan menggunakan uji regresi logistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari 122 orang responden yang melakukan pemanfaatan layanan kesehatan di Puskesmas Pegandon didapatkan hasil dapat dilihat pada

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel Penelitian

N o.	Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
1	Umur Lansia (>60 tahun)	32	26,2
	Non Lansia (<60 tahun)	90	73,8
	Jumlah	122	100,0
2	Jenis Kelamin Laki-laki	50	41,0
	Perempuan	72	59,0
	Jumlah	122	100,0
3	Pekerjaan Bekerja	78	63,9
	Tidak Bekerja	44	36,1
	Jumlah	122	100,0
4	Pendidikan Rendah	111	91,0
	Tinggi	11	9,0
	Jumlah	122	100,0
5	Jenis kepesertaan BPJS		
	PBI	84	68,9
	Mandiri	38	31,1
6	Jumlah	122	100,0
	Jarak tempuh Terjangkau	112	91,8
	Tidak terjangkau	10	8,2
7	Total	122	100,0
	Ketersediaan fasilitas		
	Lengkap	112	90,2
	Tidak lengkap	10	9,8
	Total	122	100,0

Sumber: Data Penelitian

tabel 1.

Pada tabel 1 diketahui untuk variabel umur didapatkan bahwa distribusi responden yang memiliki usia lansia (>60 tahun) sebanyak 32 orang (26,2%) dan non lansia (<60 tahun) sebanyak 90 orang (73,8%), kemudian untuk variabel jenis kelamin didapatkan hasil bahwa responden perempuan lebih banyak yang melakukan pemanfaatan (72 orang) daripada responden laki-laki (50 orang). Variabel pekerjaan diperoleh bahwa sebagian besar responden yang bekerja sebanyak 78 orang dari total responden 122 orang. Selanjutnya variabel pendidikan diperoleh distribusi responden berpendidikan rendah sebanyak 111 orang dari total responden 122 orang. Pada variabel jenis

kepesertaan BPJS, hasil distribusi responden untuk kategori PBI sebesar 68,9% dan kategori mandiri sebesar 31,1%. Selanjutnya terdapat variabel jarak tempuh, sampel yang menjangkau lebih dominan daripada yang tidak dapat menjangkau, secara berturut-turut adalah 112 orang dan 10 orang.

Berdasarkan hasil distribusi untuk variabel ketersediaan fasilitas didapatkan bahwa responden yang mengatakan fasilitas lengkap sebanyak 112 orang dan yang tidak lengkap sebanyak 10 orang, kemudian untuk variabel lama tunggu pelayanan responden yang menunggu <60 menit sebanyak 77 orang, sedangkan untuk responden yang menunggu pelayanan >60 menit sebanyak 45 orang. Untuk variabel yang terakhir yaitu variabel persepsi sakit, diperoleh hasil bahwa 40,2% responden memiliki sikap positif terhadap persepsi sakit, sedangkan 59,8% responden memiliki sikap negatif terhadap persepsi sakit.

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 2 menunjukkan bahwa terdapat hubungan umur terhadap pemanfaatan layanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Pegandon. Hal ini didasarkan pada hasil analisis dengan menggunakan uji chi-square yang diperoleh nilai *p-value* = 0,011. Penelitian ini sejalan

dengan penelitian yang dilakukan Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Londo (2017) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara umur responden dengan pemanfaatan layanan kesehatan. Penelitian oleh Masita (2016) di Kabupaten Buton Tengah juga menyatakan bahwa umur berhubungan secara statistik dengan pemanfaatan layanan kesehatan (Masita, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 2 menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan jenis kelamin terhadap pemanfaatan layanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Pegandon. Hal ini didasarkan pada hasil analisis dengan menggunakan uji *chi-square* yang diperoleh nilai *p-value*= 0,638. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rumengan (2015) bahwa tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan pemanfaatan layanan kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kota Medan dengan *p-value* sebesar 0,750. Menurut penelitian yang dilakukan Majaj (2013) di Palestina menunjukkan bahwa perempuan mempunyai kecenderungan untuk menunda waktu untuk memperoleh pelayanan kesehatan pada pusat kesehatan modern, mereka cenderung terlebih dahulu menggunakan pengobatan tradisional sendiri di rumah.

Tabel 2. Hasil Analisis Bivariat Hubungan antara Variabel Penelitian dengan Pemanfaatan Layanan Kesehatan pada Peserta BPJS Kesehatan

Variabel	Kategori	<i>p-value</i>	RP (95% CI)	Keterangan
Umur	Lansia (>60 tahun)	0,011	1,246 (1,214-73,315)	Ada hubungan
	Non lansia (<60 tahun)			
Jenis Kelamin	Laki-laki	0,638	0,963 (0,316-2,027)	Tidak ada hubungan
	Perempuan			
Pekerjaan	Bekerja	0,647	0,960 (0,297-2,127)	Tidak ada hubungan
	Tidak bekerja			
Pendidikan	Rendah	0,415	1,138 (0,441-7,481)	Tidak ada hubungan
	Tinggi			
Jenis Kepesertaan BPJS	PBI	0,346	0,918 (0,203-1,760)	Tidak ada hubungan
	Mandiri			
Jarak Tempuh	Terjangkau	0,688	0,902 (0,058-4,010)	Tidak ada hubungan
	Tidak terjangkau			
Ketersediaan Fasilitas	Lengkap	0,040	1,185 (1,110-13,375)	Ada hubungan
	Tidak lengkap			
Lama Tunggu Pelayanan	<60 menit	0,586	0,953 (0,285-2,037)	Tidak ada hubungan
	>60 menit			
Persepsi Sakit	Positif	0,129	0,874 (0,193-1,243)	Tidak ada hubungan
	Negatif			

Sumber: Data Penelitian

Perilaku pencarian pelayanan kesehatan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya peran sosio budaya gender, keyakinan terhadap kondisi kesehatan mereka, keterjangkauan keuangan, aksesibilitas geografis, persepsi terhadap kualitas pelayanan kesehatan, dan kebutuhan akan kondisi kesehatan mereka (Majaj, 2013).

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 2 menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan pendidikan terhadap pemanfaatan layanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Pegandon. Hal tersebut mungkin saja terjadi dikarenakan banyak faktor, seseorang yang memiliki pendidikan yang tinggi maka akan memiliki pemikiran yang lebih baik dalam mengolah informasi sehingga dapat mempengaruhi pengetahuannya dalam suatu hal misalnya dalam hal ini pelayanan kesehatan dari BPJS. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidana (2018) yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Penelitian yang dilakukan Madunde (2013) juga menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara tingkat pendidikan dengan pemanfaatan layanan kesehatan. Hasil penelitian penelitian yang dilakukan oleh Qudsiyah (2018) tentang pemanfaatan kartu JKN-KIS pada pasien rawat inap di RSUD Ungaran juga menunjukkan hasil $p=1,000$ artinya tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan pemanfaatan kartu JKN-KIS pada pasien rawat.

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 2 menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan pekerjaan pemanfaatan layanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Pegandon dengan p -value sebesar 0,647. Penelitian ini sejalan dengan Irawan (2018) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan status pekerjaan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Payakabung dengan nilai p -value 0,119. 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. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Hidana (2018) juga menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan pemanfaatan layanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 2 menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan jenis kepesertaan BPJS terhadap pemanfaatan layanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Pegandon dengan p -value sebesar 0,346. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hidana (2018) bahwa didapatkan p -value sebesar 0,503 artinya tidak terdapat hubungan antara jenis kepesertaan BPJS dengan pemanfaatan layanan kesehatan. Memanfaatkan fasilitas layanan kesehatan tidak terlepas dari biaya, yaitu pembayaran tarif jasa maupun barang seperti obat-obatan, alat kesehatan dan lain-lain. Biaya menjadi perhitungan penting oleh peserta PKH dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Responden menyatakan merasa senang memanfaatkan pelayanan kesehatan karena gratis (Marnah, 2017). Asuransi kesehatan mempengaruhi konsumsi pelayanan secara signifikan. Asuransi kesehatan mempunyai peran yang sangat penting dalam pemeliharaan kesehatan masyarakat terutama pada saat sakit sehingga kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan akan terpenuhi dan pembiayaan kesehatan lebih terjamin (Masita, 2016). Jaminan kesehatan yang dimiliki masyarakat sangat penting untuk memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Masyarakat yang memiliki jaminan kesehatan lebih mengutamakan kesehatannya dan lebih memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada, karena biaya yang dikeluarkan tidak mahal dan sudah tercover didalam jaminan kesehatan yang dimiliki (Saeed, 2013).

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 2 menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan jarak tempuh terhadap pemanfaatan layanan kesehatan peserta BPJS di wilayah kerja Puskesmas Pegandon dengan p -value sebesar 0,688. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Hidana (2018) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara variabel

jarak tempuh (aksesibilitas) dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Berbeda dengan penelitian Irawan (2018) bahwa terdapat hubungan secara statistik antara jarak tempuh (aksesibilitas) terhadap pemanfaatan layanan kesehatan yakni *p-value* sebesar $<0,0001$. 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. Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2017) juga menunjukkan bahwa aksesibilitas memiliki hubungan yang bermakna dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskedes Unnes ($p=0,000$). Rendahnya utilisasi (penggunaan) fasilitas kesehatan seperti Puskesmas, rumah sakit, balai pengobatan, dan sebagainya seringkali kesalahan atau penyebabnya ditudingkan kepada faktor jarak antara fasilitas tersebut dengan masyarakat yang terlalu jauh (baik jarak secara fisik maupun secara sosial), tarif yang tinggi, pelayanan yang tidak memuaskan dan sebagainya (Notoatmodjo, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 2 menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara ketersediaan fasilitas terhadap pemanfaatan layanan kesehatan peserta BPJS di wilayah kerja Puskesmas Pegandon dengan *p-value* sebesar 0,040. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ratnasari (2012) bahwa terdapat hubungan antara ketersediaan fasilitas dengan pemanfaatan layanan kesehatan. Puskesmas telah memiliki fasilitas yang baik dan memilih Puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan dikarenakan Puskesmas telah ditunjang oleh adanya sarana-prasarana yang lengkap. Peserta memilih Puskesmas, besar kemungkinan karena Puskesmas memiliki pelayanan satu atap, sehingga dengan berkunjung ke Puskesmas semua pelayanan kesehatan dasar peserta dapat terpenuhi. Sarana prasarana berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 2 menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan lama tunggu pelayanan terhadap pemanfaatan

layanan kesehatan peserta BPJS di wilayah kerja Puskesmas Pegandon dengan *p-value* sebesar 0,586. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Panggantih (2019) bahwa uji statistik menunjukkan tidak ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Hal tersebut tidak menjadi hambatan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan dikarenakan ketika merasa sakit maka responden tetap membutuhkan pelayanan kesehatan meskipun harus menunggu lama untuk diperiksa oleh dokter. Dalam penelitian yang dilakukan Bustani (2015) menyatakan bahwa pendistribusian SEP dari ruang BPJS ke rekam medik menunggu berkas terkumpul dulu begitu juga dengan pendistribusian berkas rekam medik ke ruang pemeriksaan awal (minimal 5-10 berkas). Hal ini terjadi karena kurangnya petugas dan keterbatasan ruangan yang ada sehingga ruang rekam medik harus diletakkan di lantai 2 sehingga hal inilah yang menyebabkan berkas dikumpul dulu baru kemudian didistribusikan karena tidak mungkin petugas harus naik turun untuk membawa berkas satu persatu. Semua hal yang disebut diatas menyebabkan lama waktu tunggu pelayanan menjadi lama.

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 2 menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan persepsi sakit terhadap pemanfaatan layanan kesehatan peserta BPJS di wilayah kerja Puskesmas Pegandon dengan *p-value* sebesar 0,129. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Anhar (2016), bahwa terdapat hubungan antara persepsi sakit dengan pemanfaatan pelayanan di Puskesmas Poleang Barat dan Puskesmas Lepolepo. Persepsi masyarakat terhadap sehat-sakit erat hubungannya dengan perilaku pencarian pengobatan. Kedua pokok pikiran tersebut akan mempengaruhi atas dipakai atau tidaknya fasilitas kesehatan yang disediakan. Pelayanan kesehatan didirikan berdasarkan asumsi bahwa masyarakat membutuhkannya (Hidana, 2018). Setiap orang pasti akan mempunyai persepsi yang berbeda-beda meskipun mengamati obyek yang sama. Masyarakat cenderung baru mau

Tabel 3. Analisis Multivariat terhadap Variabel yang Berhubungan

Variabel	B	Wald	p-value	OR	95% CI
Umur	20,074	0,00	0,998	5,125	0,00
Ketersediaan Fasilitas	0,709	0,409	0,523	2,032	0,056-4,329
Constant	1,128	21,167	0,000	3,091	

Sumber: Data Penelitian

Tabel 4. Karakteristik Informan Kajian Kualitatif

	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan
Informan 1	23 Tahun	SMA	Perempuan	Bekerja
Informan 2	75 Tahun	Tidak Sekolah	Perempuan	Tidak bekerja
Informan 3	29 Tahun	SD	Laki-Laki	Bekerja
Informan 4	45 Tahun	SMP	Laki-Laki	Bekerja
Informan 5	39 Tahun	SD	Laki-Laki	Bekerja

Sumber: Data Penelitian

mencari pengobatan ke pelayanan kesehatan bila keadaan dirinya benar-benar tidak dapat berbuat apa-apa. Persepsi masyarakat yang keliru dalam menyikapi sakit menyebabkan kurang memanfaatkan sarana-sarana kesehatan yang ada meskipun puskesmas beradadi wilayah tempat tinggalnya. Persepsi sakit yang keliru akan mengakibatkan pemanfaatan kesehatan di puskesmas rendah. Masyarakat sendiri rata-rata memahami bahwa kesehatan merupakan prioritas pertama dan mengerti akan tindakan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan jika sakit. Meskipun begitu masih ada masyarakat masih kurang dalam menyikapi rasa sakit sehingga masih membiarkan gejala-gejala sakit yang diderita dan mengandalkan obat-obatan di warung jika sakit (Irawan, 2018). Persepsi merupakan proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi. Persepsi setiap orang berbeda karena masing-masing orang menerima dan memahami dengan caranya masing-masing (Mujiati, 2014).

Pada tabel 3 dapat diketahui hasil perhitungan menggunakan *Regression Binary Logistic* bahwa variabel ketersediaan fasilitas memiliki kontribusi terkuat terhadap pemanfaatan layanan kesehatan pada peserta BPJS di Puskesmas Pegandon. Hal ini dikarenakan variabel ketersediaan fasilitas di puskesmas memiliki nilai p yang paling kecil atau nilai Wald yang paling besar. Persamaan dalam regresi logistik ini adalah $y = -1,128 - 20,074 (\text{umur}) + 0,709 (\text{ketersediaan fasilitas})$.

Berdasarkan hasil penelitian secara

kuantitatif menggunakan aplikasi SPSS, maka ingin dilanjutkan kajian secara kualitatif dengan wawancara mendalam untuk mengetahui latar belakang pasien BPJS yang tidak melakukan pemanfaatan layanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Pegandon. Wawancara mendalam dilakukan dengan 5 orang informan pengguna BPJS kesehatan yang tidak melakukan pemanfaatan layanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Pegandon. Dari wawancara tersebut didapatkan karakteristik responden yang telah tersaji dalam tabel 3.

Berdasarkan wawancara mendalam dengan 5 orang informan pengguna BPJS yang tidak melakukan pemanfaatan layanan kesehatan dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap pemanfaatan layanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Pegandon adalah pekerjaan. Hal ini tidak sesuai dengan hasil analisis multivariat yang menyebutkan bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap pemanfaatan layanan kesehatan pada peserta BPJS adalah ketersediaan fasilitas. Meskipun demikian, faktor lain yaitu umur juga berpengaruh dalam pemanfaatan layanan kesehatan pada peseta BPJS di wilayah kerja Puskesmas Pegandon.

Dari 5 informan diwawancarai, 4 orang informan adalah bekerja. Mereka menyatakan bahwa pekerjaan merupakan salah satu penghambat dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Informan yang bekerja tidak memiliki waktu lebih untuk melakukan skrining kesehatan. Menurut penelitian Tampi (2016)

pekerjaan merupakan salah satu faktor pendukung yang mempengaruhi seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Seseorang yang bekerja memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan seseorang yang tidak bekerja. Hal tersebut disebabkan karena seseorang yang bekerja dan berpenghasilan sendiri akan termotivasi dan bertindak untuk lebih banyak dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit atau di pusat pelayanan kesehatan lain dan bisa dilakukan diluar jam kerja, karena mereka sudah mampu membayar sendiri dalam hal ini mampu membayar iuran/premi JKN-KIS tiap bulan (Qudsiah, 2018).

Disamping itu persepsi informan terhadap sakit juga masih kurang. Mereka yang mempunyai persepsi sakit yang salah (negatif) akan menunda kebutuhan untuk melakukan pemanfaatan layanan kesehatan sehingga biasanya mengobati dirinya sendiri dengan membeli obat di warung, minum jamu tradisional, ataupun menunggu jika sakitnya sudah terlanjur parah baru akan memanfaatkan layanan kesehatan. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan Al-Hussyeen (2010) menunjukkan bahwa siswa yang pergi ke dokter gigi hanya pada saat mereka sudah merasakan sakitnya sudah parah dan siswa yang merasa sakitnya tidak parah mereka hanya melakukan pengobatan sendiri.

Disisi lain, 1 orang informan pengguna BPJS kesehatan tidak melakukan pemanfaatan layanan kesehatan mengaku bahwa usianya yang sudah tua dan tidak mampu bepergian sendirian. Kondisi tubuh responden yang sudah tua merupakan hambatan untuk melakukan pemanfaatan layanan kesehatan dikarenakan tidak adanya anggota keluarga lain yang mengantar karena sibuk bekerja. Disamping itu responden mengaku kerepotan jika harus menggunakan transportasi umum karena susah untuk berjalan. 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 di Puskesmas (Fatimah, 2019). Berdasarkan hasil wawancara mendalam dalam penelitian ini didapatkan bahwa rata-rata informan yang memiliki pengetahuan kurang mengenai pentingnya melakukan pemanfaatan layanan kesehatan, mereka tidak melakukan skrining kesehatan pada setiap bulannya. Mereka hanya mengandalkan ketika merasa sakit saja untuk melakukan pemanfaatan layanan kesehatan. Hal itu terlihat dari jawaban yang diperoleh bahwa informan mengetahui pentingnya kesehatan untuk dirinya akan tetapi sebagian besar informan juga mengaku bahwa kurang memahami terkait persepsi sehat sakit yang sesungguhnya. Hal ini sejalan dengan penelitian Napirah (2016), bahwa persepsi responden tentang kesehatan yang kurang baik/negatif lebih banyak tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 93,3%. Hal ini terjadi karena persepsi masyarakat tentang kesehatan masih belum sesuai dengan konsep sehat ataupun sakit yang sebenarnya. Dimana mereka merasa dirinya sakit ketika tubuh mereka tidak dapat lagi menjalankan aktivitas. Ketika masyarakat tidak dapat lagi menjalankan aktivitas, barulah mereka memanfaatkan pelayanan Puskesmas. Semakin banyak pengetahuan yang didapat masyarakat maka akan semakin tinggi dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan (Wardana, 2017).

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara umur, dan ketersediaan fasilitas dengan pemanfaatan layanan kesehatan peserta BPJS Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Pegandon, dan tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, jenis kepesertaan BPJS, jarak tempuh, lama tunggu pelayanan, dan persepsi sakit dengan pemanfaatan layanan kesehatan peserta BPJS di wilayah kerja

Puskesmas Pegandon. Faktor yang paling berkontribusi dalam penelitian ini adalah faktor ketersediaan fasilitas, akan tetapi berdasarkan hasil wawancara mendalam didapatkan latar belakang responden pengguna BPJS yang tidak melakukan pemanfaatan layanan kesehatan yakni pekerjaan, serta persepsi sehat sakit yang salah/negatif.

Saran bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menganalisis faktor-faktor lainnya yang belum diteliti yang mungkin dapat berhubungan dengan pemanfaatan layanan kesehatan peserta BPJS yang tidak tergambar dalam penelitian ini dengan desain studi yang berbeda dikarenakan pada penelitian ini penentuan variabel hanya berdasarkan penelitian terdahulu dan perkembangan isu yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Hussyeen, A. J. 2010. Factors affecting utilization of dental health services and satisfaction among adolescent females in Riyadh City. *Saudi Dental Journal*, 22(1): 19-25.
- Anhar, Ahmad L.O.A.I., Ismail, C.S. 2016. Studi Komparatif Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat Pedesaan di Wilayah Kerja Puskesmas Poleang Barat Dengan Masyarakat Perkotaan di Wilayah Kerja Puskesmas Lepo-Lepo Tahun 2015. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat (JIM Kesmas)*, 1(2): 1-13.
- Baros, W. A. 2015. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Indonesia Analisa Data Susenas-Modul Kesehatan dan Perumahan Triwulan IV Tahun 2013. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 04(2): 73-78.
- BPJS Kesehatan. 2014. *Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. 2018. *Rekap Peserta BPJS Cabang Ungaran*. Semarang: BPJS Kesehatan.
- BPS. 2018. *Profil Statistik Kesehatan 2018*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. M. 2015. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal E-Biomedik*, 3(3): 872-883.
- Dinkes Kabupaten Kendal. 2018. Profil Kesehatan Kabupaten Kendal Tahun 2018. Kendal: Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal.
- Fatimah, S., & Indrawati, F. 2019. Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 3(1): 121-131.
- Hasbi, F.H. 2012. Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2012. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro*, 1(2): 37-47.
- Hidana, R., Shaputra, R., & Maryati, H. 2018. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Pasien Luar Wilayah di Puskesmas Tanah Sareal Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 1(2): 105-115.
- 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.
- Londo, J.P., Tucunan, A. A. T., Maramis, F.R.R. 2017. Hubungan Antara Karakteristik Peserta Bpjs Kesehatan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas Di Wilayah Kerja Puskesmas Tahuna Barat. *Jurnal Kesmas*, 6(3): 1-7.
- Madunde, K. J., Pelealu, F. J., & Kawatu, P. 2013. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas KEMA Kecamatan Kema Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*. 1(1).
- Majaj, L., Nassar, M., & De Allegri, M. 2013. "It's not easy to acknowledge that I'm ill": A Qualitative Investigation Into The Health Seeking Behavior Of Rural Palestinian Women. *BMC Women's Health*, 13(1).
- Marnah, M., Husaini, H., & Ilmi, B. 2017. Analisis Perilaku Masyarakat Dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kecamatan Paminggir. *Jurnal Berkala Kesehatan*, 1(2): 130-138.
- Masita, A., Yuniar, N., & Lisnawaty, L. 2016. Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Masyarakat Desa Tanailandu di Wilayah

- Kerja Puskesmas Kanapa-Napa Kecamatan Mawasangka Kabupaten Buton Tengah Tahun 2015. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat (JIM Kesmas)*, 1(3): 1-7.
- Mujiati, & Pradono, J. 2014. Faktor Persepsi Dan Sikap Dalam Pemanfaatan Layanan Voluntary Counseling And Testing (VCT) Oleh Kelompok Berisiko HIV/AIDS di Kota Bandung Tahun 2013. *Indonesian Journal of Reproductive Health*, 5(1): 47-53.
- Napirah, M. R., Rahman, A., & Tony, A. 2016. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota*, 4(1): 29.
- Notoatmodjo, S. 2010. Ilmu Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- 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.
- Pratiwi, A., Raharjo, B.B. 2017. Pemanfaatan Pusat Layanan Kesehatan (Puslakes) Universitas Negeri Semarang. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 1(4): 49-60.
- Qudsiah, H., & Indrawati, F. 2018. Pemanfaatan Kartu JKN-KIS pada Pasien Rawat Inap di RSUD Ungaran. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 2(2): 284-294.
- Ratnasari, C., Suharto, Pramono, D. 2012. Hubungan Ketersediaan Fasilitas, Keramahan, Lama Pelayanan, Usia dan Tingkat Pendidikan Terhadap Pemilihan Tempat Pemberi Pelayanan Kesehatan pada Peserta Askes (Studi Kasus di Wilayah Kerja Puskesmas Pandanaran Kota Semarang). *Jurnal Kedokteran Diponegoro*, 1(1).
- Rumengan, D. S. S., Umboh, J. M. L., & Kandou, G. D. 2015. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *JIKMU Suplemen*, 5(1): 88-100.
- Saeed, B. I. I., Abdul-Aziz, A. R., Nguah, S. B., & Zhao, X. 2013. The impact of Preventive Health Behaviors and Risk Factors on Health Status of Ghanaians. *Global Journal of Health Science*, 5(5): 124-130.
- Tampi, J., Rumayar, A. A., & Tucunan, A. A. T. 2016. Hubungan Antara Pendidikan, Pendapatan Dan Pekerjaan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Manembo-Nembo Bitung 2015. *Kesmas*, 5(1): 12-17.
- Wardana, B., & Suharto, S. 2017. Hubungan Pendidikan Dan Pengetahuan Peserta Bpjs Di Kelurahan Rowosari Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rowosari. *Jurnal Kedokteran Diponegoro*, 6(1): 46-53.