

**HUBUNGAN PENDIDIKAN, PENGETAHUAN DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
PEMANFAATAN KARTU JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS
TERMINAL KOTA BANJARMASIN
TAHUN 2022**

Ellenia Rutce Fatwa Sania¹, Noorhidayah², Hilda Irianty³

- ¹. Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)
Muhammad Arsyad Al-Banjari, NPM18070340
- ². Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan UNISKA)
Muhammad Arsyad Al-Banjari, NIDN1123117401
- ³. Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan UNISKA)
Muhammad Arsyad Al-Banjari, NIDN1126048903

E-mail: elenn1214@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan data BPJS Kesehatan di Puskesmas Terminal jumlah kepersertaan JKN di tahun 2021 berjumlah 7.459 jiwa dengan persentase 33,45%. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis hubungan pendidikan, pengetahuan dan kualitas pelayanan dengan pemanfaatan jaminan kesehatan nasional di wilayah kerja Puskesmas Terminal Kota Banjarmasin Tahun 2022. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Dengan populasi sebanyak 7.459 jiwa. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 responden. Teknik pengambilan sampel *random sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara pengetahuan ($p=0,000$), kualitas pelayanan ($p=0,000$) dengan pemanfaatan JKN, tidak ada hubungan antara pendidikan ($p=0,055$) dengan pemanfaatan JKN, disarankan puskesmas Terminal dapat meningkatkan pelayanan kesehatan dalam segi sarana dan prasarana, menyelenggarakan sosialisasi dan penyuluhan sehingga masyarakat dapat lebih mudah memahami alur dan sistematika JKN.

Kata Kunci : Pemanfaatan Kartu JKN, Pendidikan, Pengetahuan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Based on BPJS Kesehatan data at the Terminal Health Center, the number of JKN participation in 2021 amounted to 7,459 people with a percentage of 33.45%. The purpose of the study is to find out and analyze the relationship between education, knowledge and service quality with the use of national health insurance in the work area of the Banjarmasin City Terminal Health Center in 2022. This research method uses quantitative methods with a cross sectional approach. With a population of 7,459. The number of samples in this study was 99 respondents. Teknik random sampling. The research instrument used questionnaire. The results showed that there is a relationship between knowledge ($p = 0.000$), service quality ($p = 0.000$) with the use of JKN, there is no relationship between education ($p = 0.055$) with the use of JKN, it is suggested that Terminal Health Centers can improve health services in terms of facilities and infrastructure, organize socialization and counseling so that the public can more easily understand the flow and systematics of JKN.

Keywords : Utilization of JKN Card, Education, Knowledge, Quality of Service

Referensi

- BPJS, 2014. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS.
- Fajrini, F., Octaviana, N. R., & Latifah A, N. (2019). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Penggunaan Jaminan Kesehatan Nasional BPJS pada Pasien RSIJ Sukapura Tahun 2018. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 15(2), 161-169.
- Hasbi, F. H. (2012). Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan puskesmas poncol Kota semarang tahun 2012. *None*, 1(2), 18776.
- Ilahi, Puji Pertiwi. 2016. Hubungan Kepuasan Pasien pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Nagrak Sukabumi. Skripsi Program Studi Ilmu Keperawatan . Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Kemendes, RI. 2014. *E-book Bahan Paparan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Margana, Cipta. 2018. *Hubungan Kualitas Layanan dan Fasilitas Dengan Tingkat Kepuasan Peserta JKN-KIS (BPJS Kesehatan) Di Instalasi Rawat Inap RSUD Kotabaru Tahun 2018*. Skripsi Sarjana Kesehatan Masyarakat. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Islam Kalimantan
- 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.
- Sitompul, F. N. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Padang Panyang Kabupaten Nagan Raya Tahun 2020
- Tjiptono, F. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset, Yogyakarta.
- Wardana, Bayu Kusuma. 2017. *Hubungan Pendidikan dan Pengetahuan Peserta BPJS Di Kelurahan Rowosari Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rowosari*. Skripsi Sarjana Kedokteran Umum. Fakultas Kedokteran. Universitas Ponegoro Semarang.
- WHO, 2012. *Pengertian Kesehatan*, Jakarta
- Wildan, H., Badiran, M., Hadi, AJ. 2020. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara.. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat Vol.1 No.2*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.