

# FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS TAPIN UTARA KABUPATEN TAPIN TAHUN 2021

Rabiatul Adawiyah<sup>1</sup>, Noorhidayah<sup>2</sup>, Septi Anggraeni<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM19070025

<sup>2</sup> Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1123117401

<sup>3</sup> Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN110108853

Email: abiera0311@gmail.com

## ABSTRAK

Puskesmas memiliki peran yang besar kepada peserta BPJS kesehatan. Data dari Puskesmas Tapin Utara jumlah kunjungan pasien JKN pada 2019 sebanyak 9.006 kunjungan, tahun 2020 sebanyak 9.406 kunjungan pada tahun 2021 mengalami kenaikan kunjungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Wilayah Kerja Puskesmas Tapin Utara Kabupaten Tapin tahun 2021. Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah seluruh peserta JKN yang berobat di Puskesmas Tapin Utara pada bulan Desember tahun 2021 sebanyak 336 orang dengan teknik pengambilan sampel secara *stratified proportional sampling* yaitu 77 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan teknik analisis data dengan *chi square*. Berdasarkan hasil penelitian didapat mayoritas tidak memanfaatkan sebesar 41 (53,7%), kualitas pelayanan kurang baik sebesar 40 (51,9%), sikap kurang baik sebesar 42 (54,5%), persepsi negatif sebesar 40 (51,9%) dan tidak membutuhkan sebesar 40 (51,9%). Ada hubungan kualitas pelayanan dengan ( $p.value(0,000)<0,05$ ), ada hubungan sikap dengan ( $p.value(0,000)<0,05$ ), ada hubungan persepsi dengan ( $p.value(0,000)<0,05$ ) dan ada hubungan kebutuhan dengan ( $p.value(0,000)<0,05$ ).

Kata kunci : kualitas pelayanan, sikap, persepsi, kebutuhan, pemanfaatan pelayanan JKN

---

## ABSTRACT

*Puskesmas has a big role for BPJS health participants. Data from the North Tapin Health Center the number of visits by JKN patients in 2019 was 9,006 visits, in 2020 there were 9,406 visits, in 2021 there was an increase in visits. This study aims to determine the factors related to the utilization of the National Health Insurance (JKN) service in the North Tapin Health Center Work Area Tapin Regency in 2021. This study is an analytical study with a cross sectional approach. The population is all JKN participants who seek treatment at the North Tapin Health Center in December 2021 as many as 336 people with stratified proportional sampling technique of 77 respondents. The research instrument used a questionnaire and data analysis techniques with chi square. Based on the results of the study, the majority did not use 41 (53.7%), poor service quality was 40 (51.9%), unfavorable attitude was 42 (54.5%), negative perception was 40 (51.9%) and do not need 40 (51.9%). There is a relationship between service quality with ( $p.value(0.000)<0.05$ ), there is a relationship between attitude ( $p.value(0.000)<0.05$ ), there is a perception relationship with ( $p-value(0.000)<0.05$ ) and there is a relationship between needs with ( $p.value(0.000)<0.05$ ).*

*Keywords: service quality, attitudes, perceptions, needs, utilization of JKN services*

## REFERENSI

- Kemendes. 2014. *Panduan Praktis Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan BPJS Kesehatan*, Kemendes-RI, Jakarta
- Hasbi, H. 2012. *Analisis hubungan persepsi Pasien tentang mutu Pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan puskesmas poncol Kota Semarang*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, Volume 1, Nomor 2, Tahun 2012
- 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)
- Azwar, A. 2010. *Pengantar administrasi kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.

- Rahman., Mariati. 2017. *Kualitas Layanan Kesehatan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, Vol.7, No.1, 2017
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Profil Kesehatan Indonesia, Jakarta:Departemen Kesehatan RI, 2015.
- Kemenkes RI. 2017. *Data dan Informasi Kesehatan Profil Kesehatan Indonesia 2016*
- Notoatmodjo, S. 2014. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Bambang 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*. p-ISSN 2086-6380. e-ISSN 2548-7949, 9(3):189-197
- Agustina Emelia Haryani, 2019. Hubungan Kepesertaan, Kualitas Pelayanan Dan Iuran Dengan Pemanfaatan Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
- Tjiptono, 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Roesalya P. 2014. Hubungan Terpaan Sosialisasi BPJS Kesehatan dan Sikap Masyarakat Pada program BPJS. kesehatan dengan keputusan masyarakat sebagai peserta BPJS Kesehatan. [skripsi]: Universitas Diponegoro.
- Purwatiningsih, R. 2008. *Persepsi Masyarakat tentang Peranan Puskesmas*. Skripsi. Online. (<http://eprints.uns.ac.id/8611/1/914803> 08200909381.pdf).
- Puspita MA. 2016. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta BPJS di Kelurahan Muktiharjo Kidul Semarang Tahun 2016. Skripsi. Univesitas Dian Nuswantoro.
- Irianti I. 2018. Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Petani Rumput Laut Desa Garassikang Kecamatan Bangkala Barat Kabupaten Jeneponto Tahun 2018. Makassar