

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN BPJS KESEHATAN
PADA PELAYANAN DI PUSKESMAS KOTA PINANG KABUPATEN LABUHAN
BATU SELATAN TAHUN 2019**

*Factors Related to Utilization BPJS Health in Service in Puskesmas Kota Pinang Kabupaten
Labuhanbatu South Year 2019*

Syamsul Bahri ^{1*}, Ayi Darmana ², Nur Aini ³

¹ Mahasiswa Program Pasca Sarjana Institut Kesehatan Helvetia Medan

^{2,3} Dosen Program Pasca Sarjana Institut Kesehatan Helvetia Medan

*Penulis Korespondensi

Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Jumlah peserta Puskesmas Kota Pinang BPJS Kesehatan yang terdaftar sebagai peserta Non PBI 5.325 Jiwa dan PBI 7.002 Jiwa. Penelitian bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan pada pelayanan di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan Tahun 2019. Penelitian menggunakan survei analitik dengan desain *cross sectional*. Populasi adalah seluruh peserta BPJS kesehatan dengan umur 17-70 tahun sebanyak 7158 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin sebanyak 99 orang. Analisa data dilakukan dengan analisis univariat, bivariat dengan chi square dan multivariat dengan uji regresi logistik pada $\alpha = 0.05$. 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. Kesimpulan penelitian adalah ada hubungan faktor pengetahuan, sikap, penghasilan, keterjangkauan, informasi, kondisi kesehatan, persepsi tindakan petugas kesehatan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan pada pelayanan di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Kata Kunci : Pengetahuan, Sikap, Penghasilan, Keterjangkauan, Informasi, Kondisi Kesehatan, Persepsi Tindakan Petugas Kesehatan. Pemanfaatan BPJS Kesehatan

Abstract

Health service is any effort that is carried out alone or jointly in an organization to maintain and improve health, prevent and cure diseases and restore health. The number of participants in the Pinang City Health Center BPJS Health registered as Non PBI participants 5,325 People and PBI 7,002 People. The study aims to find out factors related to the utilization of health BPJS in services at the City Health Center in Pinang, South Labuhanbatu Regency in 2019. The study used analytic survey with cross-sectional design. The population was all BPJS health participants aged 17-70 years as many as 7158 people. The sampling technique used slovin formula as many as 99 people. Data analysis was performed by univariate analysis, bivariate with chi square and multivariate with logistic regression test at $\alpha = 0.05$. The results showed the knowledge factor, attitude factor, income factor, affordability factor, information factor, health condition factor, perception factor of health worker action with utilization of health BPJS in service and the most related variable is the perception variable of health workers' actions. The conclusion of the study was knowledge, attitude, income, affordability, information, health conditions, perception of health workers' actions related to the utilization of health BPJS in services at the City Health Center in Pinang City, Labuhanbatu Selatan Regency. It is recommended to the public to be able to utilize the health BPJS at the puskesmas.

Keywords : Knowledge, attitude, income, affordability, information, health condition perception of health worker action with utilization of health BPJS

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga maupun masyarakat. Pemanfaatan pelayanan kesehatan paling erat hubungannya dengan kapan seseorang memerlukan pelayanan kesehatan dan seberapa jauh seseorang menempuh pelayanan kesehatan.

Menyadari bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap warga negara maka pemerintah berupaya dari waktu ke waktu untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Salah satu program yang diselenggarakan oleh Pemerintah Indonesia adalah penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menurut Undang-undang (UU) yakni UU Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan memiliki jumlah peserta asuransi mencapai 221.580.743 jiwa hingga 10 Mei 2019. Jumlah tersebut setara 83,94% dari total penduduk Indonesia. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan menargetkan jumlah kepesertaan hingga 95% dari total penduduk Indonesia di 2019. Ini target yang ambisius mengingat jumlah peserta BPJS Kesehatan terkini sebanyak 205,07 juta peserta, atau setara 78,84% dari jumlah penduduk.

Minat masyarakat terhadap jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan terus meningkat. Jumlah peserta BPJS Kesehatan pada tahun 2014 mencapai 133 juta, kemudian meningkat menjadi 157,4 juta di tahun 2015 dan hingga April 2016 telah mencapai 165,7 juta. Peningkatan minat masyarakat terhadap jaminan kesehatan seiring pula dengan meningkatnya pemanfaatan fasilitas kesehatan, khususnya di puskesmas.

Jumlah Puskesmas di Indonesia sampai dengan Desember 2017 adalah 9.825 unit, yang terdiri dari 3.454 unit Puskesmas rawat inap dan 6.371 unit Puskesmas non rawat inap. Jumlah ini meningkat dibandingkan tahun 2016 yaitu sebanyak 9.767 unit, dengan jumlah Puskesmas rawat inap sebanyak 3.411 unit dan Puskesmas non rawat inap sebanyak 6.356 unit. Dalam kurun waktu 5 tahun terakhir, terjadi peningkatan jumlah Puskesmas.

Puskesmas dalam sistem JKN/BPJS memiliki peran yang besar kepada peserta BPJS kesehatan. Apabila pelayanan puskesmas yang diberikan baik maka akan semakin banyak peserta BPJS yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, namun dapat terjadi sebaliknya jika pelayanan dirasakan kurang memadai. Permasalahan klasik yang sering timbul di Puskesmas adalah berupa ketersediaan tenaga kesehatan yang kurang serta kelengkapan obat yang belum memadai, ditambahkan pula dengan sikap dan perilaku petugas kesehatan terhadap pasien. Terkadang hubungan antara petugas kesehatan dengan pasien belum tercipta secara baik menimbulkan rendahnya tingkat kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.

Puskesmas Kota Pinang merupakan salah satu dari 17 puskesmas yang ada di Kabupaten Labuhanbatu Selatan yang merupakan puskesmas kelurahan yang terletak di perkotaan Kabupaten Labuhanbatu Selatan dengan jumlah penduduk pada tahun 2018 adalah 26.212 jiwa. Berdasarkan informasi BPJS kesehatan di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan semester I Tahun 2019, jumlah peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar sebagai peserta Non PBI 5.325 Jiwa dan PBI 7.002 Jiwa. Dengan jumlah tenaga kesehatan yang bekerja di Puskesmas Kota Pinang adalah 3 dokter umum, 2 dokter gigi, 17 perawat, 33 bidan PNS dan bidan PTT, 1 tenaga SKM, 3 tenaga analisis kesehatan, 1 perawat gigi, 3 staf administrasi dan 2 kefarmasian. Keberadaan puskesmas ini dalam rangka pemerataan dan upaya peningkatan kesehatan masyarakat di Kabupaten Labuhanbatu Selatan yang melayani 4 desa dengan jam kerja pada hari senin sampai dengan sabtu.

Wawancara singkat yang dilakukan peneliti terhadap 10 peserta BPJS yang ada di wilayah kerja Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan mengatakan bahwa 8 orang kurang memahami pemanfaatan BPJS Kesehatan dikarenakan 3 orang mempunyai pendidikan menengah, 1 orang dalam satu tahun terakhir tidak pernah ke puskesmas dikarenakan kondisi kesehatan yang dalam keadaan sehat sehingga merasa tidak perlu mendapatkan pelayanan kesehatan, 1 orang yang mempunyai penghasilan < UMK Kabupaten Labuhanbatu Selatan sehingga apabila sakit menggunakan obat tradisional saja, 1 orang yang tempat tinggal jauh dari puskesmas, 2 orang mempunyai yang tidak bekerja sehingga kurang peduli tentang pemanfaatan BPJS Kesehatan

Berdasarkan survei awal peneliti terhadap pasien BPJS kesehatan yang berobat di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan mengatakan bahwa ketersediaan tenaga kesehatan yang kurang serta kelengkapan obat yang belum memadai, kurangnya sosialisasi tentang program BPJS

kepada masyarakat sehingga masyarakat kurang memahami tentang alur penggunaan BPJS. Hal tersebut banyak mempengaruhi pemanfaatan masyarakat khususnya peserta BPJS kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas. Menyadari pentingnya puskesmas sebagai sarana yang penting dalam pelayanan BPJS kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, maka berbagai masalah atau kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan BPJS kesehatan di tingkat puskesmas perlu diteliti. Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang faktor apakah yang berhubungan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan pada pelayanan di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan Tahun 2019.

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah mengetahui faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan pada pelayanan di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan Tahun 2019.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan merupakan penelitian survei yang bersifat analitik dengan menggunakan studi sekat silang (*cross sectional study*) untuk mempelajari pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat melalui uji hipotesis. Studi *cross sectional* melakukan pengamatan terhadap variabel pada saat bersamaan dan hanya dilakukan satu kali untuk menjelaskan hubungan faktor predisposisi (pendidikan, pengetahuan, sikap dan pekerjaan), pemungkin (keterjangkauan dan penghasilan) dan kebutuhan (kondisi kesehatan) dengan pemanfaatan BPJS kesehatan pada pelayanan di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan Tahun 2019.

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS kesehatan dengan umur 17-70 tahun yang bertempat tinggal di Wilayah Kerja Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan sebanyak 7158 orang. Penarikan sampel dengan menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling* sebanyak 99 orang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat, bivariat dan multivariat dengan regresi logistik.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden: Berdasarkan Tabel 4.1. diatas bahwa umur responden kategori < 40 tahun yaitu 30 orang (30,3%) dan \geq 40 tahun yaitu 69 orang (69,7%). Berdasarkan Tabel 4.2. diatas bahwa pendidikan responden kategori menengah yaitu 53 orang (53,5%) dan tinggi yaitu 46 orang (46,5%). Berdasarkan Tabel 4.3. diatas bahwa lama peserta BPJS kesehatan kategori \leq 6 bulan yaitu 36 orang (36,4%), 6 bulan - 1 tahun yaitu 35 orang (35,4%), 1-3 tahun yaitu 23 orang (23,2%) dan \geq 3 tahun yaitu 5 orang (5,1%).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Umur, Pendidikan dan Lama Peserta BPJS Kesehatan Responden di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan Tahun 2019

Karakteristik	Frekuensi (f)	%
Umur		
< 40 tahun	30	30,3
\geq 40 tahun	69	69,7
Pendidikan		
Menengah	53	53,5
Tinggi	46	46,5
Lama Peserta BPJS Kesehatan		
\leq 6 bulan	36	36,4
6 bulan - 1 tahun	35	35,4
1 - 3 tahun	23	23,2
\geq 3 tahun	5	5,1

Analisis Univariat: Berdasarkan Tabel 4.4. diatas bahwa faktor pemanfaatan BPJS kesehatan berdasarkan pengetahuan kategori kurang yaitu 56 orang (56,6%) dan baik yaitu 43 orang (43,4%). Berdasarkan Tabel 4.6. diatas bahwa faktor pemanfaatan BPJS kesehatan berdasarkan sikap kategori negatif yaitu 58 orang (58,6%) dan positif yaitu 41 orang (41,4%). Berdasarkan Tabel 4.8. diatas bahwa faktor pemanfaatan BPJS kesehatan berdasarkan penghasilan kategori < UMK yaitu 66 orang (66,7%) dan \geq UMK yaitu 33 orang (33,3%). Berdasarkan Tabel 4.9. diatas bahwa faktor pemanfaatan BPJS kesehatan berdasarkan keterjangkauan kategori kurang yaitu 45 orang (45,5%) dan baik yaitu 54 orang (54,5%). Berdasarkan Tabel 4.11. diatas bahwa faktor pemanfaatan BPJS kesehatan berdasarkan informasi kategori kurang yaitu 36 orang (36,4%) dan baik yaitu 63 orang (63,6%). Berdasarkan Tabel 4.13. diatas bahwa faktor pemanfaatan BPJS kesehatan berdasarkan kondisi kesehatan kategori tidak baik yaitu 55 orang (55,6%) dan baik yaitu 44 orang (44,4%). Berdasarkan Tabel 4.15. diatas bahwa faktor pemanfaatan BPJS kesehatan berdasarkan persepsi tindakan petugas kesehatan kategori kurang yaitu 36 orang (36,4%) dan baik yaitu 63 orang (63,6%). Berdasarkan Tabel 4.17. diatas bahwa pemanfaatan BPJS kesehatan kategori tidak memanfaatkan yaitu 51 orang (51,5%) dan memanfaatkan yaitu 48 orang (48,5%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Faktor Pemanfaatan BPJS Kesehatan Berdasarkan Pengetahuan, Sikap, Penghasilan, Keterjangkauan, Informasi, Kondisi Kesehatan, Persepsi Tindakan Petugas Kesehatan dan Pemanfaatan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan Tahun 2019

Variabel	n	%
Pengetahuan		
Kurang	56	56,6
Baik	43	43,4
Sikap		
Negatif	58	58,6
Positif	41	41,4
Penghasilan		
< UMK	66	66,7
\geq UMK	33	33,3
Keterjangkauan		
Kurang	45	45,5
Baik	54	54,5
Informasi		
Kurang	36	36,4
Baik	63	63,6
Kondisi Kesehatan		
Tidak baik	55	55,6
Baik	44	44,4
Persepsi Tindakan Petugas Kesehatan		
Kurang	36	36,4
Baik	63	63,6
Pemanfaatan BPJS Kesehatan		
Tidak memanfaatkan	51	51,5
Memanfaatkan	48	48,5

Analisis Bivariat : Berdasarkan hasil penelitian, hubungan faktor pengetahuan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan diketahui bahwa dari 99 responden sebanyak 56 responden (56,6%) yang menyatakan pengetahuan kategori kurang dengan pemanfaatan BPJS kesehatan kategori tidak memanfaatkan yaitu 40 orang (40,4%) dan memanfaatkan yaitu 16 orang (16,2%). Selanjutnya dari 43 responden (43,4%) yang menyatakan pengetahuan kategori baik dengan pemanfaatan BPJS kesehatan kategori tidak memanfaatkan yaitu 11 orang (11,1%) dan memanfaatkan yaitu 32 orang (32,3%). Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas faktor pengetahuan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan adalah sig-p = 0,000 atau < nilai $\alpha = 0,05$.

Hubungan faktor penghasilan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan diketahui bahwa dari 99 responden sebanyak 66 responden (66,7%) yang menyatakan penghasilan kategori < UMK dengan pemanfaatan BPJS kesehatan kategori tidak memanfaatkan yaitu 44 orang (44,4%) dan memanfaatkan yaitu 22 orang (22,2%). Selanjutnya dari 33 responden (33,3%) yang menyatakan penghasilan kategori \geq UMK dengan pemanfaatan BPJS kesehatan kategori tidak memanfaatkan yaitu 7 orang (7,1%) dan memanfaatkan yaitu 26 orang (26,3%). Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas faktor penghasilan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan adalah sig-p = 0,000 atau < nilai $\alpha = 0,05$.

Hubungan faktor informasi dengan pemanfaatan BPJS kesehatan diketahui bahwa dari 99 responden sebanyak 36 responden (36,4%) yang menyatakan informasi kategori kurang dengan pemanfaatan BPJS kesehatan kategori tidak memanfaatkan yaitu 30 orang (30,3%) dan memanfaatkan yaitu 6 orang (6,1%). Selanjutnya dari 63 responden (63,6%) yang menyatakan informasi kategori baik dengan pemanfaatan BPJS kesehatan kategori tidak memanfaatkan yaitu 21 orang (21,2%) dan memanfaatkan yaitu 42 orang (42,4%). Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas faktor informasi dengan pemanfaatan BPJS kesehatan adalah sig-p = 0,000 atau < nilai $\alpha = 0,05$. Hal ini membuktikan ada hubungan faktor informasi dengan pemanfaatan BPJS kesehatan pada pelayanan di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan Tahun 2019.

Hubungan faktor kondisi kesehatan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan diketahui bahwa dari 99 responden sebanyak 55 responden (55,6%) yang menyatakan kondisi kesehatan kategori tidak baik dengan pemanfaatan BPJS kesehatan kategori tidak memanfaatkan yaitu 41 orang (41,4%) dan memanfaatkan yaitu 14 orang (14,1%). Selanjutnya dari 44 responden (44,4%) yang menyatakan kondisi kesehatan kategori baik dengan pemanfaatan BPJS kesehatan kategori tidak memanfaatkan yaitu 10 orang (10,1%) dan memanfaatkan yaitu 34 orang (34,3%). Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas faktor kondisi kesehatan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan adalah sig-p = 0,000 atau < nilai $\alpha = 0,05$. Hal ini membuktikan ada hubungan faktor kondisi kesehatan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan pada pelayanan di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan Tahun 2019.

Hubungan faktor persepsi tindakan petugas kesehatan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan diketahui bahwa dari 99 responden sebanyak 36 responden (36,4%) yang menyatakan persepsi tindakan petugas kesehatan kategori baik dengan pemanfaatan BPJS kesehatan kategori tidak memanfaatkan yaitu 41 orang (41,4%) dan memanfaatkan yaitu 14 orang (14,1%). Selanjutnya dari 44 responden (44,4%) yang menyatakan persepsi tindakan petugas kesehatan kategori baik dengan pemanfaatan BPJS kesehatan kategori tidak memanfaatkan yaitu 10 orang (10,1%) dan memanfaatkan yaitu 34 orang (34,3%). Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas faktor persepsi tindakan petugas kesehatan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan adalah sig-p = 0,000 atau < nilai $\alpha = 0,05$

Tabel 3. Hubungan Faktor Pengetahuan, Sikap, Penghasilan, Keterjangkauan, Informasi, Kondisi Kesehatan, Persepsi Tindakan Petugas Kesehatan Dengan Pemanfaatan BPJS Kesehatan Pada Pelayanan di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan Tahun 2019

Variabel	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan		Total	p-value
	Tidak Memanfaatkan	Memanfaatkan		

Pengetahuan							
Kurang	40	40,4	16	16,2	56	56,6	0,000
Baik	11	11,1	32	32,3	43	43,4	
Sikap							
Negatif	42	42,4	16	16,2	58	58,6	0,000
Positif	9	9,1	32	32,3	41	41,4	
Penghasilan							
< UMK	44	44,4	22	22,2	66	66,7	0,000
≥ UMK	7	7,1	26	26,3	33	33,3	
Keterjangkauan							
Kurang	34	34,3	11	11,1	45	45,5	0,000
Baik	17	17,2	37	37,4	54	54,5	
Informasi							
Kurang	30	30,3	6	6,1	36	36,4	0,000
Baik	21	21,2	42	42,4	63	63,6	
Kondisi Kesehatan							
Tidak baik	41	41,4	14	14,1	55	55,6	0,000
Baik	10	10,1	34	34,3	44	44,4	
Persepsi Tindakan Petugas Kesehatan							
Baik	31	31,3	5	5,1	36	36,4	0,000
Kurang	20	20,2	43	43,4	63	53,6	

Analisis Multivariat: Dari hasil uji multivariat dengan mempergunakan regresi logistik dengan menggunakan metode enter maka diperoleh variabel dominan dari faktor pemanfaatan BPJS kesehatan pada pelayanan di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan berdasarkan umur pengetahuan, sikap, penghasilan, keterjangkauan, informasi, kondisi kesehatan, persepsi tindakan petugas kesehatan yang memiliki hubungan paling besar adalah persepsi tindakan petugas kesehatan karena memiliki nilai koefisien regresi (B) yang paling besar yaitu 2,475 dengan nilai Exp(B) sebesar 11,885 artinya responden yang memiliki persepsi tindakan petugas kesehatan baik dengan pemanfaatan BPJS kesehatan berpeluang 11 kali memanfaatkan BPJS kesehatan dibandingkan dengan responden yang memiliki persepsi tindakan petugas kesehatan kurang dengan pemanfaatan BPJS kesehatan.

Tabel 4. Hasil Uji Analisis Multivariat Uji Regresi Logistik

No	Variabel Independen	95% C.I.for EXP(B)				
		B	Sig.	Exp(B)	Lower	Upper
1	Pengetahuan	2,107	0,064	8,226	0,883	76,630
2	Sikap	1,141	0,250	3,129	0,448	21,853
3	Penghasilan	1,802	0,063	6,064	0,905	40,629
4	Keterjangkauan	1,942	0,031	6,975	1,190	40,872
5	Informasi	2,162	0,094	8,691	0,691	109,310
6	Kondisi Kesehatan	1,947	0,015	7,009	1,458	33,694
7	Persepsi Tindakan Petugas Kesehatan	2,475	0,030	11,885	1,274	110,906
	Constant	-7,361	0,000	0,001		

PEMBAHASAN

Hubungan Faktor Pengetahuan Dengan Pemanfaatan BPJS Kesehatan

Hasil penelitian bahwa hubungan faktor pengetahuan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan diketahui bahwa dari 99 responden sebanyak 56 responden (56,6%) yang menyatakan pengetahuan kategori kurang dengan pemanfaatan BPJS kesehatan kategori tidak memanfaatkan yaitu 40 orang (40,4%) dan memanfaatkan yaitu 16 orang (16,2%). Selanjutnya dari 43 responden (43,4%) yang menyatakan pengetahuan kategori baik dengan pemanfaatan BPJS kesehatan kategori tidak memanfaatkan yaitu 11 orang (11,1%) dan memanfaatkan yaitu 32 orang (32,3%). Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas faktor pengetahuan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan adalah $\text{sig-p} = 0,000$ atau $< \text{nilai } \alpha = 0,05$ maka ada hubungan faktor pengetahuan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan pada pelayanan di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan Tahun 2019

Penelitian Butar tahun 2016 mengatakan bahwa responden yang memiliki pengetahuan kategori baik tidak memanfaatkan puskesmas dikarenakan jarak puskesmas yang terlalu jauh dari tempat tinggal mereka dan sarana transportasi yang sangat minim untuk menjangkau puskesmas. Selain itu responden yang memiliki pengetahuan baik lebih memilih melakukan pengobatan ke tempat praktek dokter ke daerah lain dibandingkan ke puskesmas yang mana mereka anggap obat-obat yang diberikan tidak memberi kesembuhan. Responden dengan pengetahuan buruk akan memanfaatkan obat-obat tradisional atau obat arung yang lebih mereka percaya.

Pengetahuan individu merupakan salah satu faktor yang menentukan seseorang untuk mencari dan meminta upaya pelayanan kesehatan. Semakin tinggi pengetahuan individu tentang akibat yang ditimbulkan oleh suatu penyakit, maka semakin tinggi upaya pencegahan yang dilakukan (11). Masyarakat tidak memanfaatkan puskesmas yaitu karena masih banyaknya informasi-informasi yang belum mereka ketahui tentang penggunaan kartu Penerima Bantuan Iuran (PBI) di Puskesmas. Ada beberapa masyarakat yang tidak tahu bahwa ia berhak mendapatkan pelayanan gratis di Puskesmas, berhak mendapatkan konsultasi kesehatan gratis, berhak mendapatkan akomodasi ambulance, dan lain-lain.

Hubungan Faktor Sikap Dengan Pemanfaatan BPJS Kesehatan

Hasil penelitian bahwa hubungan faktor sikap dengan pemanfaatan BPJS kesehatan diketahui bahwa dari 99 responden sebanyak 58 responden (58,6%) yang menyatakan sikap kategori negatif dengan pemanfaatan BPJS kesehatan kategori tidak memanfaatkan yaitu 42 orang (42,4%) dan memanfaatkan yaitu 16 orang (16,2%). Selanjutnya dari 41 responden (41,4%) yang menyatakan sikap kategori positif dengan pemanfaatan BPJS kesehatan kategori tidak memanfaatkan yaitu 9 orang (9,1%) dan memanfaatkan yaitu 32 orang (32,3%). Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas faktor sikap dengan pemanfaatan BPJS kesehatan adalah $\text{sig-p} = 0,000$ atau $< \text{nilai } \alpha = 0,05$ maka ada hubungan faktor sikap dengan pemanfaatan BPJS kesehatan pada pelayanan di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan Tahun 2019

Penelitian Hersi tahun 2013 tentang faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan unit rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Makale menyatakan bahwa responden lebih banyak yang kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan yaitu sebanyak 297 orang (81,1%) dibandingkan dengan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan puskesmas yaitu sebanyak 69 orang (18,9%). Umumnya, yang menilai sarana prasarana cukup lebih banyak yaitu sebanyak 308 orang (84,2%) dibandingkan yang menilai sarana prasarana kurang yaitu sebanyak 58 orang (15,8%). Berdasarkan sikap petugas, yang menilai sikap petugas cukup lebih banyak yaitu sebanyak 336 orang (91,8%) dibandingkan yang menilai sikap petugas kurang yaitu sebanyak 30 orang (8,2%). Sedangkan berdasarkan prosedur pelayanan kesehatan, yang menilai prosedur pelayanan puskesmas cukup yaitu sebanyak 12 orang (3,3%) sedangkan responden yang menilai prosedur pelayanan kesehatan puskesmas kurang yaitu sebanyak 354 orang (96,7%).

Hubungan Faktor Penghasilan Dengan Pemanfaatan BPJS Kesehatan

Hasil penelitian bahwa hubungan faktor penghasilan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan diketahui bahwa dari 99 responden sebanyak 66 responden (66,7%) yang menyatakan penghasilan kategori $< \text{UMK}$ dengan pemanfaatan BPJS kesehatan kategori tidak memanfaatkan yaitu 44 orang (44,4%) dan memanfaatkan yaitu 22 orang (22,2%). Selanjutnya dari 33 responden (33,3%) yang menyatakan penghasilan kategori $\geq \text{UMK}$ dengan pemanfaatan BPJS kesehatan kategori tidak memanfaatkan yaitu 7 orang (7,1%) dan memanfaatkan yaitu 26 orang (26,3%). Berdasarkan hasil uji

chi-square memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas faktor penghasilan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan adalah $\text{sig-p} = 0,000$ atau $< \text{nilai } \alpha = 0,05$ maka ada hubungan faktor penghasilan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan pada pelayanan di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan Tahun 2019.

Penelitian Debra tahun 2015 tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado mengatakan bahwa sebagian besar responden memiliki pendapatan kurang dari Rp 1.500.000. Hal ini sesuai dengan status pekerjaan yang kebanyakan responden belum memiliki pekerjaan yang tetap. Kelompok masyarakat yang tergolong pendapatan relatif kurang memiliki kesulitan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik.

Hubungan Faktor Keterjangkauan Dengan Pemanfaatan BPJS Kesehatan

Hasil penelitian bahwa hubungan faktor keterjangkauan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan diketahui bahwa dari 99 responden sebanyak 45 responden (45,5%) yang menyatakan keterjangkauan kategori kurang dengan pemanfaatan BPJS kesehatan kategori tidak memanfaatkan yaitu 34 orang (34,3%) dan memanfaatkan yaitu 11 orang (11,1%). Selanjutnya dari 54 responden (54,5%) yang menyatakan keterjangkauan kategori baik dengan pemanfaatan BPJS kesehatan kategori tidak memanfaatkan yaitu 17 orang (17,2%) dan memanfaatkan yaitu 37 orang (37,4%). Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas faktor keterjangkauan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan adalah $\text{sig-p} = 0,000$ atau $< \text{nilai } \alpha = 0,05$ maka ada hubungan faktor keterjangkauan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan pada pelayanan di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhan batu Selatan Tahun 2019.

Menurut peneliti bahwa ada hubungan faktor keterjangkauan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 99 responden keterjangkauan kategori baik dengan pemanfaatan BPJS kesehatan kategori tidak memanfaatkan 17,2% dan memanfaatkan 37,4%. Hal ini disebabkan karena mereka memiliki kendaraan pribadi dan mempunyai kesempatan karena mendapatkan pekerjaan yang lebih baik serta mempunyai pendapatan di atas rata-rata sehingga dalam pengobatan mereka lebih memilih untuk berobat ke pelayanan kesehatan. Sedangkan dari 99 responden keterjangkauan kategori kurang dengan pemanfaatan BPJS kesehatan kategori tidak memanfaatkan 34,3% dan memanfaatkan 11,1%.

Hubungan Faktor Informasi Dengan Pemanfaatan BPJS Kesehatan

Hasil penelitian bahwa hubungan faktor informasi dengan pemanfaatan BPJS kesehatan diketahui bahwa dari 99 responden sebanyak 36 responden (36,4%) yang menyatakan informasi kategori kurang dengan pemanfaatan BPJS kesehatan kategori tidak memanfaatkan yaitu 30 orang (30,3%) dan memanfaatkan yaitu 6 orang (6,1%). Selanjutnya dari 63 responden (63,6%) yang menyatakan informasi kategori baik dengan pemanfaatan BPJS kesehatan kategori tidak memanfaatkan yaitu 21 orang (21,2%) dan memanfaatkan yaitu 42 orang (42,4%). Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas faktor informasi dengan pemanfaatan BPJS kesehatan adalah $\text{sig-p} = 0,000$ atau $< \text{nilai } \alpha = 0,05$ maka ada hubungan faktor informasi dengan pemanfaatan BPJS kesehatan pada pelayanan di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan Tahun 2019.

Penelitian Butar tahun 2016 mengatakan bahwa responden tidak terdapat informasi yang baik serta cukup diberikan oleh tenaga kesehatan ataupun pihak-pihak terkait seperti BPJS Kesehatan. Dalam hal ini Pemerintah Daerah Kabupaten juga tidak secara maksimal menginformasikan langsung kepada masyarakat tentang program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terkhusus mengenai jenis-jenis pelayanan yang boleh didapatkan oleh peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI). Sehingga masih banyak masyarakat yang beranggapan apabila menggunakan pelayanan kesehatan di puskesmas dengan menggunakan kartu PBI masih tetap menggunakan biaya.

Hubungan Faktor Kondisi Kesehatan Dengan Pemanfaatan BPJS Kesehatan

Hasil penelitian bahwa hubungan faktor kondisi kesehatan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan diketahui bahwa dari 99 responden sebanyak 55 responden (55,6%) yang menyatakan kondisi kesehatan kategori tidak baik dengan pemanfaatan BPJS kesehatan kategori tidak memanfaatkan yaitu 41 orang (41,4%) dan memanfaatkan yaitu 14 orang (14,1%). Selanjutnya dari 44 responden (44,4%) yang menyatakan kondisi kesehatan kategori baik dengan pemanfaatan BPJS kesehatan kategori tidak memanfaatkan yaitu 10 orang (10,1%) dan memanfaatkan yaitu 34 orang (34,3%). Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas faktor kondisi kesehatan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan adalah $\text{sig-p} = 0,000$ atau $< \text{nilai } \alpha = 0,05$

maka ada hubungan faktor kondisi kesehatan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan pada pelayanan di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan Tahun 2019.

Penelitian Helena menyatakan bahwa diagnosa klinis sebanyak 61,8% pada kategori tidak baik. Diagnosa klinis merupakan penentuan jenis penyakit berdasarkan tanda dan gejala dengan menggunakan cara dan alat seperti; hasil analisa laboratorium, foto, dan klinik. Selama mendapatkan pelayanan pasien bedahseharusnya mendapat informasi yang akurat dan lengkap berdasarkan hasil diagnosa klinis. Menegakkan diagnosis suatu penyakit oleh seorang dokter seringkali tidak semudah yang dibayangkan. Beberapa kelainan atau penyakit yang berbeda sering menampilkan tanda dan gejala klinis yang sama, sehingga dalam beberapa kasus acapkali terjadi “ *Wrong Diagnosis*” atau kesalahan diagnosis atau *overdiagnosis* suatu penyakit padahal seseorang tidak menderitanya(17).

Menurut peneliti bahwa ada hubungan faktor kondisi kesehatan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan. Masyarakat Puskesmas Kota Pinang yang lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah masyarakat dengan persepsi sakit yang positif artinya masyarakat Puskesmas Kota Pinang sendiri 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. Perilaku masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan ditentukan oleh tingkat atau derajat penyakit yang dialami serta adanya kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan (*perceived need*).

Hubungan Faktor Persepsi Tindakan Petugas Kesehatan Dengan Pemanfaatan BPJS Kesehatan

Penelitian Muhammad tahun 2016 mengatakan bahwa persepsi responden tentang kesehatan yang baik lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 80,5%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat dengan persepsi sehat-sakit yang sebenarnya dapat merasakan risiko pribadi atau kerentanan yang merupakan salah satu persepsi yang lebih kuat dalam mendorong orang untuk mengadopsi perilaku sehat. Semakin besar risiko yang dirasakan, semakin besar kemungkinan terlibat dalam perilaku untuk mengurangi risiko. Untuk mengurangi risiko tersebut masyarakat memanfaatkan pelayanan Puskesmas sebagai pemberi pelayanan kesehatan yang dipercaya mampu mengatasi masalah kesehatan yang mereka alami

Menurut peneliti bahwa ada hubungan faktor persepsi tindakan petugas kesehatan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan. Semakin baik persepsi masyarakat tentang tindakan petugas kesehatan maka semakin memanfaatkan BPJS kesehatan pada pelayanan di puskesmas. Para petugas kesehatan telah bersikap baik sehingga sebagian besar responden memiliki persepsi baik terhadap layanan yang diberikan petugas. Hal ini dilihat dari hasil jawaban setuju responden dengan sikap komunikatif petugas kesehatan tersebut dan sikap petugas yang sopan. Akan tetapi, masih ada jawaban yang kurang baik mengenai sikap petugas yang terkesan masih membandingkan status sosial peserta BPJS. Masyarakat masih memilih untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Pinang dikarenakan tidak mempunyai pilihan lain untuk memilih layanan kesehatan lainnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Ada hubungan faktor pengetahuan, sikap, penghasilan, keterjangkauan, informasi, kondisi kesehatan dan persepsi tindakan petugas kesehatan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan pada pelayanan di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan Tahun 2019. Variabel dominan dari faktor pemanfaatan BPJS kesehatan adalah persepsi tindakan petugas kesehatan karena memiliki nilai koefisien regresi (B) yang paling besar yaitu 3,015 dengan nilai $\text{Exp}(B)$ sebesar 20,393 artinya responden yang memiliki persepsi tindakan petugas kesehatan baik dengan pemanfaatan BPJS kesehatan berpeluang 20 kali memanfaatkan BPJS kesehatan dibandingkan dengan responden yang memiliki persepsi tindakan petugas kesehatan kurang dengan pemanfaatan BPJS kesehatan.

SARAN

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan terkait dengan hasil penelitian ini disarankan kepada Bagi Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan agar adanya peningkatan promosi kesehatan terkait BPJS Kesehatan di Puskesmas secara kontinu serta peningkatan kesadaran dan disiplin petugas kesehatan dalam melayani pasien serta memperhatikan etika dalam memberikan pelayanan kesehatan melalui pembinaan dan pengawasan dan bagi Dinas Kesehatan Kabupaten

Labuhanbatu Selatan agar meningkatkan ketrampilan dalam penanganan terhadap pasien yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas serta mengadakan program program yang terkait dengan pemanfaatan BPJS kesehatan supaya masyarakat lebih dapat memanfaatkan pelayanan BPJS kesehatan yang ada di puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

1. Azwar A. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara; 2016.
2. Debra S. S. Rumengan. J. M. L, Umboh G. D K. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. Internet [Internet]. 2015;5(No, 1 Januari 2015):88–100. Available from: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7180>
3. Setiawan. Loyalitas Pelanggan Jasa: Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya. Bogor: IPB Press; 2014.
4. Uly YA. BPJS Kesehatan Catat Jumlah Peserta Asuransi Terbanyak di Dunia. 2019;
5. Arviyanto T. Studi Pelayanan BPJS Kesehatan Menurut Dimensi Service Quality di Puskesmas Halmahera Semarang Tahun 2016. Internet [Internet]. 2016;(April). Available from: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/.../20e67493084e6d2e600888b1dd9f94f4.pdf>
6. Indonesia KKR. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2017. Jakarta; 2018.
7. Alamsyah D. Manajemen Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika; 2015.
8. Djunawan A. Pengaruh Jaminan Kesehatan Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Primer di Perkotaan Indonesia. Adilkah Bagi Masyarakat Miskin. Internet [Internet]. 2018;5(12):2017. Available from: <https://media.neliti.com/.../188161-ID-studi-pelayanan-bpjs-kesehatan-menurut-d.pdf>
9. Selatan PKPKL. Profil Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Kabupaten Labuhanbatu Selatan; 2018.
10. Butar Butar SS. Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Peserta BPJS Golongan PBI di Puskesmas Tandang Buhit Kecamatan Balige Tahun 2016. Internet [Internet]. 2016; Available from: repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/3027/121000317.pdf?sequence
11. Sarwono L. Sosiologi Kesehatan Beberapa Konsep serta Aplikasinya. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press; 2017.
12. Heru A. Kader Kesehatan Masyarakat. Jakarta: EGC; 2012.
13. Magan H. Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Makale. Internet [Internet]. 2013; Available from: repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/.../jurnal.pdf
14. Azwar S. Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya. Yogyakarta: Pustaka Pelajar; 2015.
15. Muhammad Ryman Napirah, Abd. Rahman AT. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. 2016. Internet [Internet]. 2016;7062(Jurnal Pengembangan Kota). Available from: <http://ejournal2.undip.ac.id/index.php/jpk>
16. Bustami. Penjaminan Mutu Pelayanan kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga; 2014
17. Surbakti HSP. Pengaruh Faktor Konsumen dan Provider terhadap Pemanfaatan Ulang Poli Bedah di RSUP Haji Adam Malik Medan. Univ Sumatera Utara. 2016;
18. H T. Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Rajawali Pers; 2016.
19. Illyas Y. Kinerja, Teori, Penilaian dan Penelitian. Jakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat UI; 2012.
20. Smet B. Psikologi Kesehatan. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia; 2015
21. Kristian J. Madunde, Frans. J Pelealu PK. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kema Kecamatan Kema Kabupaten Minahasa Utara. Bid Minat Adm Kebijakan Kesehatan, Fak Kesehat Masy Univ Sam Ratulangi Manad [Internet]. 2018; Available from: fkm.unsrat.ac.id/wp-content/uploads/.../KRISITIAN-J-MADUNDE-091511085.pdf.