



Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS Di Puskesmas Air Tawar Tahun 2025

Silvira Anggraini Putri^{1*}, Alkafi², Dian Paramitha Asyari³

¹ Kesehatan Masyarakat, Universitas Alifiah Padang

² Kesehatan Masyarakat, Universitas Alifiah Padang

^{1*} silviraanggrainiputri8@gmail.com, alkafialkafi298@gmail.com², dianparamitha6692@gmail.com³

Abstrak

Berdasarkan laporan terbaru dari BPJS hingga 30 Juni 2024, cakupan kepesertaan JKN telah mencapai 273,5 juta jiwa atau 96,8% dari total penduduk Indonesia. Pada tahun 2023 peserta JKN Provinsi Sumatera Barat, pada awal Januari jumlah peserta sebanyak 704.535 orang. Sedangkan pada Desember berjumlah 736.835 orang. Berdasarkan data kunjungan peserta JKN per Puskesmas tahun 2024 terbanyak adalah Puskesmas Lubuk Buaya dengan jumlah kunjungan 63.500 dan terendah adalah Puskesmas Air Tawar dengan jumlah kunjungan 15. 91 Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor - faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS di Puskesmas Air Tawar tahun 2025.5. Jenis penelitian adalah penelitian analitik dengan desain cross-sectional. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Maret - Agustus 2025. Populasi adalah pasien BPJS yang terdaftar di Puskesmas Air Tawar, dengan jumlah populasi sebanyak 6.244 orang. Dengan sampel 86 orang menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji *validitas dan reliabilitasnya*. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 62,8% pasien memiliki tingkat pengetahuan rendah, 53,5% sikap positif pada pasien, dan 54,7% fasilitas kesehatan cukup. Adanya hubungan signifikan antara Pengetahuan pasien mengenai program BPJS ($p\text{-value} = 0.014$). Sikap pasien dengan pemanfaatan layanan kesehatan ($p\text{-value} = 0.021$). Selain itu, adanya hubungan signifikan antara fasilitas kesehatan dengan pemanfaatan layanan ($p\text{-value} = 0.000$). Terdapat hubungan tingkat pengetahuan, sikap pasien, dan fasilitas kesehatan berhubungan signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS di Puskesmas Air Tawar. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pemanfaatan layanan, perlu dilakukan edukasi kepada pasien serta dapat meningkatkan kualitas fasilitas kesehatan yang ada untuk mendukung kenyamanan dan kebutuhan pasien BPJS.

Kata Kunci : Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan, Tingkat Pengetahuan, Sikap, Fasilitas Kesehatan.

Abstract

Based on the latest report from BPJS until June 30, 2024, JKN participant coverage has reached 273.5 million people or 96.8% of the total population of Indonesia. In 2023, the number of JKN participants in West Sumatra Province, at the beginning of January, was 704,535 people. While in December, the number of people was 736,835 people. Based on data on JKN participant visits per Community Health Center in 2024, the largest was Lubuk Buaya Community Health Center with 63,500 visits and the lowest was Air Tawar Community Health Center with 15 visits. 91 The purpose of this study was to determine the factors related to the utilization of health services in BPJS patients at Air Tawar Community Health Center in 2025.5. This type of research is analytical research with a cross-sectional design. This study was conducted from March to August 2025. The population was BPJS patients registered at Air Tawar Community Health Center, with a total population of 6,244 people. A sample of 86 people was selected using an accidental sampling technique. Data collection used a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Data analysis was performed univariately and bivariately using the Chi-Square test. The results showed that 62.8% of patients had low levels of knowledge, 53.5% had positive attitudes toward patients, and 54.7% considered health facilities adequate. There was a significant relationship between patient knowledge regarding the BPJS program ($p\text{-value} = 0.014$), patient attitudes, and utilization of health services ($p\text{-value} = 0.021$). Furthermore, there was a significant relationship between health facilities and service utilization ($p\text{-value} = 0.000$). There was a significant relationship between the level of knowledge, patient attitudes, and health facilities on the utilization of health services among BPJS patients at the Air Tawar Community Health Center. Therefore, to increase service utilization, patient education is necessary and the quality of existing health facilities can be improved to support the comfort and needs of BPJS patients.

Keywords: Utilization of Health Services, Level of Knowledge, Attitud, Health Facilities.

PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dimulai pada 1 Januari 2014 oleh BPJS Kesehatan merupakan upaya pemerintah Indonesia untuk menyediakan perlindungan dan layanan kesehatan terpadu bagi seluruh warga yang membayar iuran atau didanai pemerintah, berdasarkan asas sosial, pemerataan, dan keadilan dalam sistem gotong royong (Kemenkes RI, 2020). Pelayanan kesehatan, yang meliputi pencegahan, pengobatan, dan pemulihan, menjadi kebutuhan dasar masyarakat dan ukuran keberhasilan pembangunan (BPJS Kesehatan, 2020). Puskesmas memiliki peran sentral dalam sistem ini, dimana kualitas layanan yang baik akan mendorong pemanfaatan yang lebih luas oleh peserta JKN (Rusmini, 2020). Faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan layanan di puskesmas mencakup aspek konsumen (pendidikan, pekerjaan, pengetahuan, persepsi), faktor organisasi (ketersediaan sumber daya, lokasi, akses sosial), serta perilaku petugas kesehatan sebagai pemberi layanan, sehingga memperlihatkan kompleksitas interaksi dalam mencapai pelayanan kesehatan yang efektif dan merata (Asri, 2022).

BPJS Kesehatan, berdasar Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), bertujuan memberikan jaminan sosial merata kepada seluruh warga Indonesia, melindungi mereka dari risiko kesehatan dan ketenagakerjaan (Widodo, 2021). Pemanfaatan layanan kesehatan oleh peserta BPJS mencakup penggunaan fasilitas rawat jalan, rawat inap, dan kunjungan tenaga kesehatan dengan kebiasaan menggunakan kartu BPJS dan konsistensi memilih fasilitas tertentu (Abo et al., 2025). Sejak beroperasi pada 2014, BPJS menghadapi tantangan, khususnya rendahnya kepatuhan peserta mandiri yang hanya sekitar 50% dari 19 juta pada 2015, sehingga diterapkan sistem Virtual dan penyesuaian status aktivasi pelanggan pada 2016 (Ode et al., 2022). Meskipun memberikan dampak positif, masih terdapat kendala seperti keterbatasan fasilitas kesehatan dan tenaga medis, terutama di daerah terpencil, yang menghambat akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang memadai dan berkualitas (Angelita et al., 2022).

Pasal 28 H ayat (1) UUD 1945 menjamin setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, sedangkan Pasal 34 ayat (3) menegaskan tanggung jawab negara dalam menyediakan pelayanan kesehatan dan fasilitas umum memadai (Rahmawati, 2024). Pemerintah menjalankan empat fungsi utama pelayanan masyarakat, pembangunan, pemberdayaan, dan pengaturan secara simultan sebagai bagian dari pelayanan publik strategis. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang berbasis pada asas sosial dan gotong royong mengharuskan peserta sehat membantu peserta kurang mampu (Kemenkes RI, 2020). Namun, efektivitas JKN masih dipandang kurang karena minimnya sosialisasi dan kesadaran masyarakat, serta belum meratanya kepesertaan, terutama di kalangan pekerja informal dan penduduk daerah terpencil yang belum terdaftar secara menyeluruh. (Nasrullah, Lastri, S., & Arifin, 2023).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa penelitian Fenny Dwi Arini (2022) adanya pengaruh yang signifikan antara pengetahuan dengan pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kecamatan Medan Baru dengan nilai $0,027 < 0,05$. Berdasarkan hasil penelitian Nira Una et al (2024) menunjukkan uji statistik Chi-Square menghasilkan nilai $p=0,006$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara fasilitas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas fasilitas kesehatan memiliki hubungan terhadap keputusan responden untuk pemanfaatan layanan kesehatan.

Demikian pula, Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh slohnyani berutu (2019) Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi-square diperoleh p-value sebesar 0,000 ($<0,05$) artinya terdapat hubungan yang signifikan antara sikap dengan keikutsertaan menjadi peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) di Desa Kaban Tengah Kecamatan Sitelu Tali Urang Jehe Kabupaten Pakpak Bharat Tahun 2019

Berdasarkan laporan terbaru dari BPJS hingga 30 Juni 2024, cakupan kepesertaan JKN telah mencapai 273,5 juta jiwa atau 96,8% dari total penduduk Indonesia. Capaian ini menunjukkan kemajuan signifikan, namun masih dalam proses untuk memenuhi target Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020–2024, yaitu sedikitnya 98% dari total populasi (BPJS, 2024).

Berdasarkan data kunjungan peserta JKN di Puskesmas pada tahun 2023 yang terbanyak adalah Puskesmas Lubuk Buaya dengan jumlah kunjungan 53.500 dan yang terendah adalah Puskesmas Air Tawar dengan jumlah kunjungan 13.571. Dibandingkan data kunjungan peserta JKN per Puskesmas di Kota Padang pada tahun 2022, urutan tertinggi pada Puskesmas Andalas dengan jumlah 42.315 kunjungan dan Puskesmas Dadok Tunggul Hitam dengan jumlah 19.986 kunjungan (Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang 2023 Edisi 2024, 2024).

Berdasarkan data kunjungan peserta JKN di Puskesmas pada tahun 2024 yang terbanyak adalah Puskesmas Lubuk Buaya dengan jumlah kunjungan 63.500 dan yang terendah adalah Puskesmas Air Tawar dengan jumlah kunjungan 15.915 (Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang 2024 Edisi 2025, 2025) Pada tahun 2023, Provinsi Sumatera Barat mengalami fluktuasi jumlah peserta JKN yang terdaftar di BPJS Kesehatan setiap bulannya. Pada awal Januari jumlah peserta JKN sebanyak 704.535 orang, sedangkan pada Desember sebanyak 736.835 orang. Karena peserta mandiri yang menunggak langsung dinonaktifkan, dan apabila peserta melunasi tunggaknya maka kartu JKN akan langsung aktif. Peserta JKN terdaftar di institusi kesehatan masyarakat tingkat pertama (FKTP) (BPJS, 2024). Berdasarkan data yang tercatat sebagai peserta BPJS di Puskesmas Air Tawar adalah 6.398 pasien pada bulan November tahun 2024, 6.425 pasien bulan Desember 2024, dan pada bulan Januari 2025 kepesertaannya menurun menjadi 6.244 pasien. Berdasarkan survei awal yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden pada tanggal 18 sampai 20 Januari 2025, dari 10 responden yang didata terdapat 4 orang (40%) yang kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan BPJS, 6 orang (60%) memiliki tingkat pengetahuan rendah, 5 orang (50%) sikap negatif, dan 4 orang (40%) menyatakan fasilitas kesehatan kurang memadai.

Setelah melihat hasil data BPJS pada pasien di puskesmas Air Tawar, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana

tingkat pengetahuan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan BPJS, mengetahui bagaimana sikap pasien BPJS, dan fasilitas kesehatan. Berdasarkan latar belakang di atas maka penting dilakukan penelitian Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS Di Puskesmas Air Tawar Tahun 2025. Penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan layanan yang diberikan baik dari segi fasilitas, sumber daya manusia, maupun pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pasien

METODE

Jenis penelitian adalah penelitian analitik dengan desain *cross-sectional*. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Maret - Agustus 2025. Populasi adalah pasien BPJS yang terdaftar di Puskesmas Air Tawar, dengan jumlah populasi sebanyak 6.244 orang. Dengan sampel 86 orang menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

a. Analisis Univariat

1) Tingkat Pengetahuan

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pengetahuan Pasien BPJS Di Puskesmas Air Tawar Tahun 2025

Tingkat Pengetahuan	Frekuensi (f)	Persen (%)
Kurang baik	54	62,8
Baik	32	37,2
Jumlah	86	100

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari 86 responden terdapat 54 (62,8%) responden memiliki tingkat pengetahuan yang masih rendah di Puskesmas Air Tawar Tahun 2025.

2) Sikap

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Sikap Pasien BPJS Di Puskesmas Air Tawar Tahun 2025

Sikap	Frekuensi (f)	Persen (%)
Negatif	40	46,5
Positif	46	53,5
Jumlah	86	100%

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa dari 86 responden terdapat 40 (46,5%) responden memiliki sikap negatif di Puskesmas Air Tawar Tahun 2025.

3) Fasilitas Kesehatan

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Fasilitas Kesehatan Puskesmas Air Tawar Tahun 2025

Fasilitas Kesehatan	Frekuensi (f)	Persen (%)
Kurang memadai	39	45,3
memadai	47	54,7
Jumlah	86	100

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa dari 86 responden terdapat 39 (45,3%) responden yang menyatakan fasilitas kurang memadai di Di Puskesmas Air Tawar Tahun 2025.

4) Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Air Tawar Tahun 2025

Fasilitas Kesehatan	Frekuensi (f)	Persen (%)
Kurang memanfaatkan	37	43,0

Memanfaatkan	49	57,0
Jumlah	86	100

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa dari 86 responden terdapat 37 (43,0%) responden yang menyatakan pemanfaatan pelayanan kesehatan kurang memanfaatkan di Di Puskesmas Air Tawar Tahun 2025.

b. Analisis Bivariat

1) Variabel Tingkat Pengetahuan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Hubungan antara tingkat pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS di Puskesmas Air Tawar Tahun 2025

Tingkat pengetahuan	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				Total	Uji Statistik
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan			
	n	%	n	%	n	%
Kurang baik	28	54,9	23	45,1	51	100
Baik	9	25,7	26	74,3	35	100
Total	37	43	49	57	86	100

Berdasarkan data pada Tabel diatas proposi responden yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan, lebih banyak memiliki pengetahuan yang kurang baik yaitu 28 (54,9%) responden, dibandingkan dengan responden yang memiliki pengetahuan baik yaitu 9 (25,7%) responden. Uji statistik Chi-Square menunjukkan p-value 0,014 ($>0,05$), yang mengindikasikan bahwa tingkat pengetahuan mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Air Tawar. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan yang kurang baik dapat mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan.

2) Variabel sikap dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan

Hubungan antara sikap dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Pasien BPJS di Puskesmas Air Tawar Tahun 2025

Sikap	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				Total		Uji Statistik
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan				
	n	%	n	%	n	%	
Negatif	23	57,5	17	42,5	40	100	p= 0,021
Positif	14	30,4	32	69,6	46	100	
Total	37	43	49	57,0	86	100	

Berdasarkan Tabel diatas proposi responden yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan, lebih banyak memiliki sikap negatif yaitu 23 (57,5%) responden, dibandingkan dengan responden yang memiliki sikap positif yaitu 14 (30,4%) responden. Uji Chi-Square menghasilkan p-value 0,021 ($>0,05$), menandakan bahwa sikap pasien berpengaruh terhadap keputusan mereka untuk memanfaatkan layanan kesehatan. Pasien dengan sikap positif cenderung lebih percaya pada manfaat pelayanan kesehatan dan lebih termotivasi mengakses layanan tersedia.

3) Variabel Fasilitas Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Hubungan antara fasilitas kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Pasien BPJS di Puskesmas Air Tawar Tahun 2025

Fasilitas kesehatan	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				Total		Uji Statistik
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang memadai	28	71,8	11	28,2	39	100	p= 0,000

Memadai	9	19,1	38	80,9	47	100
Total	34	43	49	57	86	100

Berdasarkan tabel diatas proposi responden yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan, lebih banyak memiliki fasilitas pelayanan kesehatan kurang memadai yaitu 28 (71,8%) responden, dibandingkan dengan responden yang memiliki fasilitas pelayanan kesehatan memadai yaitu 9 (19,1%) responden. Hasil uji Chi-Square menunjukkan p-value 0,000 ($>0,05$), yang menunjukkan bahwa kualitas fasilitas kesehatan berperan besar dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Air Tawar. Pasien lebih cenderung memanfaatkan layanan kesehatan jika fasilitas yang ada dianggap memadai dan mampu memberikan pelayanan yang mereka butuhkan.

2. Pembahasan

a. Analisis Univariat

1) Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu terdapat 37 (43,0%) responden yang menyatakan kurang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Di Puskesmas Air Tawar Tahun 2025. sejalan dengan temuan Abo et al. (2025) bahwa rendahnya pengetahuan dan kondisi ekonomi menjadi faktor penghambat utama. Mirwana (2020) menegaskan bahwa pemanfaatan layanan kesehatan dipengaruhi oleh status kesehatan dan kondisi sosial-ekonomi, dimana individu dengan kesehatan buruk lebih sering menggunakan layanan. Penelitian ini mengasumsikan pemanfaatan pelayanan juga dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan, sikap, dan fasilitas kesehatan. Untuk meningkatkan pemanfaatan, disarankan Puskesmas Air Tawar mengadakan program penyuluhan edukasi tentang hak dan tata cara penggunaan BPJS melalui media poster atau materi digital yang mudah diakses masyarakat.

2) Tingkat Pengetahuan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu terdapat 54 (62,8%) responden memiliki tingkat pengetahuan yang masih rendah Di Puskesmas Air Tawar. Penelitian ini sejalan dengan Mirwana (2020) yang melibatkan 150 peserta dan menunjukkan hubungan signifikan antara pengetahuan dan pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan p-value 0,037. Semakin tinggi pengetahuan tentang manfaat kartu JKN, semakin besar kemungkinan pemanfaatannya secara rutin. Basith & Prameswari (2020) juga menegaskan bahwa pengetahuan memengaruhi perilaku dalam menggunakan layanan kesehatan, karena pengetahuan membentuk sikap dan tindakan memilih layanan. Harahap & Susilawati (2023) menambahkan bahwa pengetahuan BPJS meliputi pemahaman definisi, tujuan, manfaat, dan dasar hukum yang penting untuk meningkatkan kesadaran dan motivasi peserta. Berdasarkan asumsi ini, rendahnya pengetahuan masyarakat di Puskesmas Air Tawar terkait BPJS Kesehatan berkontribusi pada kurang optimalnya pemanfaatan layanan. Oleh karena itu, disarankan Puskesmas memperkuat program penyuluhan melalui brosur, seminar, layanan informasi langsung, serta edukasi berbasis teknologi seperti aplikasi mobile atau platform online untuk memudahkan akses informasi peserta.

3) Sikap

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu 40 orang (46,5%), memiliki sikap negatif terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Air Tawar pada tahun 2025. Penelitian Agustin (2025) dengan 200 responden menemukan bahwa 52% masyarakat memiliki sikap negatif terhadap BPJS, yang berdampak signifikan pada rendahnya pemanfaatan layanan kesehatan karena persepsi buruk terhadap kualitas pelayanan. Sikap, sebagai kecenderungan untuk bereaksi positif atau negatif, dipengaruhi oleh pengetahuan, pengalaman, dan informasi dari lingkungan sekitar (Khaldia et al., 2023). Penelitian ini mengasumsikan sikap negatif menjadi hambatan utama pemanfaatan layanan di Puskesmas Air Tawar, dimana ketidakpuasan dan persepsi buruk menurunkan motivasi peserta meskipun telah terdaftar. Solusi yang disarankan meliputi peningkatan kualitas pelayanan dan sosialisasi intensif dengan pendekatan berbasis pengalaman pasien yang sukses memanfaatkan BPJS, guna mengubah sikap negatif menjadi positif dan meningkatkan pemanfaatan layanan.

4) Fasilitas Kesehatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu 39 orang (45,3%), menyatakan bahwa fasilitas kesehatan di Puskesmas Air Tawar pada tahun 2025 masih kurang memadai. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa beberapa fasilitas yang dibutuhkan oleh pasien, seperti alat medis, ruang perawatan, atau bahkan fasilitas penunjang seperti ruang tunggu, masih belum memenuhi harapan atau kebutuhan masyarakat. Kekurangan fasilitas ini berpotensi menjadi faktor penghambat dalam optimalnya pemanfaatan layanan kesehatan di Puskesmas.

Fasilitas kesehatan meliputi sarana, prasarana, dan peralatan yang digunakan untuk layanan kesehatan, termasuk gedung, alat medis, dan sarana pendukung seperti ruang tunggu dan sanitasi, yang sangat memengaruhi efektivitas pelayanan dan kenyamanan pasien (Lisa, 2024). Penelitian Salsabila et al. (2024) dengan 150 responden menunjukkan 48% pasien yang merasa fasilitas tidak memadai mengalami penurunan

kepuasan dan keengganan menggunakan layanan kembali, sejalan dengan temuan bahwa kekurangan fasilitas di Puskesmas berdampak negatif pada pemanfaatan layanan. Penelitian ini mengasumsikan kurangnya fasilitas memadai di Puskesmas Air Tawar menjadi faktor utama rendahnya pemanfaatan layanan, karena menurunkan kenyamanan pasien. Disarankan Puskesmas melakukan evaluasi dan perbaikan fasilitas medis, ruang perawatan, dan sarana lainnya, serta pemerintah daerah meningkatkan alokasi anggaran untuk menjamin kualitas pelayanan kesehatan optimal dan mendorong peningkatan pemanfaatan BPJS..

b. Analisis Bivariat

1) Hubungan antara Pengetahuan dan Pemanfaatan Layanan Kesehatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi responden yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan, lebih banyak memiliki pengetahuan yang kurang baik yaitu 28 (54,9%) responden, dibandingkan dengan responden yang memiliki pengetahuan baik yaitu 9 (25,7%) responden. Uji statistik Chi-Square menunjukkan p-value 0,014 ($>0,05$), yang mengindikasikan bahwa tingkat pengetahuan mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Air Tawar.

Penelitian Lukfiati Jafar (2020) dengan 200 responden menunjukkan bahwa 68% peserta BPJS yang memiliki pengetahuan baik tentang manfaat program lebih aktif memanfaatkan layanan kesehatan. Pengetahuan mendalam mengenai manfaat, akses, dan prosedur BPJS mendorong partisipasi pasien dalam penggunaan fasilitas. Penelitian ini berasumsi bahwa tingkat pengetahuan yang baik meningkatkan kesadaran dan motivasi pasien untuk memaksimalkan layanan, termasuk pemeriksaan rutin di Puskesmas Air Tawar. Oleh karena itu, disarankan Puskesmas meningkatkan edukasi dan penyuluhan BPJS melalui media seperti seminar, penyuluhan langsung, dan aplikasi mobile agar pemanfaatan layanan meningkat dan kesehatan masyarakat secara keseluruhan terjaga.

2) Hubungan antara Sikap dan Pemanfaatan Layanan Kesehatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi responden yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan, lebih banyak memiliki sikap negatif yaitu 23 (57,5%) responden, dibandingkan dengan responden yang memiliki sikap positif yaitu 14 (30,4%) responden. Uji Chi-Square menghasilkan p-value 0,021 ($>0,05$), menandakan bahwa sikap pasien berpengaruh terhadap keputusan mereka untuk pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Air Tawar.

Sikap adalah kecenderungan untuk merespons suatu objek atau situasi secara positif atau negatif, yang dalam konteks pelayanan kesehatan mencakup penilaian pasien terhadap kualitas layanan, fasilitas, dan kepercayaan terhadap BPJS Kesehatan (Kowaas et al., 2024). Penelitian Budiarti (2024) dengan 150 responden menemukan bahwa 72% pasien dengan sikap positif lebih cenderung memanfaatkan layanan kesehatan, sedangkan 48% yang memiliki sikap negatif cenderung kurang menggunakan fasilitas. Sikap positif, seperti kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan, berpengaruh signifikan pada pemanfaatan fasilitas, sementara sikap negatif dapat menurunkan niat dan frekuensi penggunaan layanan. Penelitian ini mengasumsikan sikap positif pasien di Puskesmas Air Tawar meningkatkan motivasi pemanfaatan layanan, sedangkan sikap negatif menjadi hambatan. Oleh karena itu, disarankan Puskesmas meningkatkan kualitas pelayanan melalui komunikasi yang baik, kenyamanan, dan aksesibilitas untuk membentuk sikap positif yang mendorong pemanfaatan layanan BPJS lebih optimal.

3) Hubungan antara Fasilitas Kesehatan dan Pemanfaatan Layanan Kesehatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi responden yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan, lebih banyak memiliki fasilitas pelayanan kesehatan kurang memadai yaitu 28 (71,8%) responden, dibandingkan dengan responden yang memiliki fasilitas pelayanan kesehatan memadai yaitu 9 (19,1%) responden. Hasil uji Chi-Square menunjukkan p-value 0,000 ($>0,05$), yang menunjukkan bahwa kualitas fasilitas kesehatan berperan besar khususnya dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Air Tawar.

Fasilitas kesehatan meliputi sarana, prasarana, dan peralatan yang mendukung layanan kesehatan, seperti ruang perawatan, ruang tunggu, kamar mandi, serta alat medis untuk diagnosis dan perawatan, yang sangat memengaruhi kenyamanan dan kepercayaan pasien (Tunnizha & Ashrina, 2023). Penelitian Arini Fajriani et al. (2024) dengan 300 responden menunjukkan 78% pasien yang merasa fasilitas memadai lebih cenderung memanfaatkan layanan dibandingkan 35% pasien yang merasa fasilitas kurang memadai. Penelitian ini mengasumsikan kualitas fasilitas di Puskesmas Air Tawar berpengaruh langsung terhadap pemanfaatan layanan, dimana pasien yang puas dengan fasilitas lebih termotivasi menggunakan layanan secara optimal, sedangkan fasilitas kurang memadai menurunkan pemanfaatan. Disarankan Puskesmas melakukan evaluasi dan perbaikan fasilitas, termasuk pengadaan alat medis modern serta peningkatan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, untuk mendorong pemanfaatan layanan BPJS yang lebih baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian di Puskesmas Air Tawar Tahun 2025, ditemukan bahwa 43% responden memanfaatkan pelayanan kesehatan kurang memadai, 62,8% memiliki tingkat pengetahuan rendah tentang BPJS, 46,5% bersikap negatif terhadap layanan, dan 45,3% menilai fasilitas kesehatan kurang memadai. Selain itu, terdapat hubungan signifikan antara tingkat pengetahuan ($p=0,014$), sikap ($p=0,021$), dan fasilitas kesehatan ($p=0,000$) dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh pasien BPJS.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Alifiah Padang, Indonesia, atas dukungan dan fasilitas yang telah diberikan selama proses penelitian ini. Terima kasih juga saya sampaikan kepada pihak Puskesmas Air Tawar dan seluruh pasien BPJS yang telah bersedia berpartisipasi dan memberikan data berharga untuk terselesaikannya jurnal ini. Semoga hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan pelayanan kesehatan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS. (2024).
<https://data.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs-portal/action/blog-detail.cbi?id=779e0f02-bd13-11ef-a976-9b1ff87869bd>
- Kemendes RI. (2020). Kemendes RI. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Khalda, R. A., Siswidiyanto, & Novita, A. A. (2023). Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Aplikasi Mobile JKN di Kota Malang. *Universitas Brawijaya*.
- Kowaas, I. N., Alim, A., Zamli, & Yusuf, E. (2024). Analisis Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Studi Analitik pada Masyarakat Wilayah Kerja Puskesmas Lansot Kota Tomohon Tahun 2024). *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(3), 6126–6145.
- Laia, B. A. (2024). Analisis Pelayanan Pada Pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Satu Dikelurahan Kwala Bekala. *Publik Reform*, 11(1), 32–44.
<https://doi.org/10.46576/jpr.v11i1.4941>
- Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang 2023 Edisi 2024. (2024).
- Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang 2024 Edisi 2025. (2025).
- Lisa Aulia Rahmah. (2024). *HUBUNGAN PEMANFAATAN PELAYANAN BPJS KESEHATAN PADA MASYARAKAT DI PUSKESMAS TUNTUNGAN KABUPATEN DELI SERDANG*.
- Mutia, R. Y., Oktabina, R. W., & Keumala, C. R. (2024). Hubungan Pengetahuan dan Pemanfaatan BPJS Kesehatan pada Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Program JKN di Masyarakat Gampong Ujung Kalak Aceh Barat. *Global: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(4), 109–116.
- Pramana, P., & Chairunnisa Widya Priastuty. (2023). Perspektif Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan mengenai Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1), 30–41.
<https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.98>
- Rahmatillah, Surna Lastri, H. H. (2025). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Membayar Iuran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Mandiri. *Jurnal Promotif Preventif*, 8(1), 53–65.
- Rahmatillah. (2025). Hubungan Kepuasan Pelayanan Kesehatan dengan Kepatuhan Membayar Iuran BPJS Mandiri. *Jurnal Promotif-Preventif*, 8(1).
- Retnaningsih, H. (2024). Rencana Penerapan Kris Dan Dampaknya Terhadap Iuran Bpjs Kesehatan. *Info Singkat*, XVI(2), 21–25.
- Sabila, F., Ningrum, T. P., Andika, W., & Gurning, F. P. (2024). Studi Literatur: Analisis Efektivitas Pemanfaatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Di Indonesia. *Indonesian Journal of Health Science*, 4(4), 378–397. <https://doi.org/10.54957/ijhs.v4i4.939>

Salsabila, D. (2025). *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) di Kota Binjai Ilmu Kesehatan Masyarakat , Universitas Islam Negeri Sumatera Utara , Indonesia Binjai telah bekerja sama dengan BPJS Kesehat. 4*(September).

Salsabila, D., Sitepu, B., Lubis, I., Wardani, I. F., & Tiara, S. (2025). *Analisis Pemanfaatan Layanan BPJS Kesehatan Di UPT Puskesmas Medan Sunggal Tahun 2025. 4*(1).