

Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado

Factors Associated with Health Care Utilization Health On BPJS Participants in PHC Paniki Mapanget Down District of Manado

Debra S. S. Rumengan¹⁾ J. M. L. Umboh²⁾ G. D. Kandou²⁾

¹⁾ Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado

²⁾ Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

Abstrak

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. Pemanfaatan pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas memiliki beberapa faktor yang mempengaruhinya, yakni faktor konsumen berupa: pendidikan, mata pencaharian, pengetahuan dan persepsi pasien; faktor organisasi berupa: ketersediaan sumber daya, keterjangkauan lokasi layanan, dan akses sosial; serta faktor pemberi layanan diantaranya: perilaku petugas kesehatan. Puskesmas Paniki Bawah merupakan salah satu puskesmas yang memiliki wilayah kerja yang luas dan melayani 7 kelurahan. Jumlah peserta BPJS yang dilayani merupakan yang terbanyak di Kota Manado namun pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS kesehatan masih menunjukkan persentase yang kurang. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara persepsi pasien tentang Jaminan Kesehatan Nasional, akses dan persepsi terhadap tindakan petugas dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey analitik dengan menggunakan rancangan cross sectional. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara Persepsi responden tentang JKN, akses layanan dan Persepsi responden terhadap Tindakan Petugas dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.

Kata Kunci : *Persepsi tentang JKN, Akses layanan, Persepsi terhadap tindakan petugas, Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*

Abstract

PHC in the system JKN / BPJS has a major role to participants BPJS health. If the health center services are provided in either the more participants BPJS utilize health services, but may be otherwise if the service is perceived as insufficient. Utilization of health services at the health center has a range of factors, namely consumer factors such as: education, livelihoods, knowledge and perception of the patient; organizational factors such as: the availability of resources, affordability location services, and social access; as well as service providers of factors including: the behavior of health workers. PHC Paniki Down is one of the health centers that have a wide working area and serves 7 villages. The number of participants served BPJS is the largest in the city of Manado, but the utilization of health services by health BPJS participants still showed less percentage. The purpose of this study was to analyze the relationship between the patient's perception of the National Health Insurance, Access and perception of the action officer with the utilization of health services at the health center Mapanget Paniki Down District of Manado. This research is analytic survey research using cross sectional design. The results showed no significant relationship between the perception of respondents about JKN, access to services and the perception of respondents to the action officer with the Health Care Utilization in PHC..

Keywords : *Perceptions of JKN, access services, Perceptions of action officer, Health Care Utilization in PHC*

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. 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)

Program jaminan kesehatan dijalankan secara nasional dengan prinsip asuransi sosial, prinsip ekuitas dan sistemnya berupa sistem gotong royong dimana peserta mampu dan sehat akan membantu peserta yang miskin dan sakit (Kemenkes, 2014). Namun di kalangan masyarakat muncul persepsi yang masih kurang baik dengan program JKN. Hal ini dapat disebabkan karena pengetahuan dan sosialisasi tentang program BPJS kesehatan masih rendah sehingga pelaksanaan program BPJS belum dipahami dengan baik oleh seluruh masyarakat. Kenyataan lainnya bahwa kepesertaan BPJS belum keseluruhan mencakup masyarakat terutama para pekerja informal (buruh atau petani) ataupun masyarakat di pedesaan terpencil dikarenakan belum seluruhnya terdaftar atau memiliki kartu BPJS.

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 (Hasbi 2012). 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. Hal tersebut banyak mempengaruhi minat masyarakat khususnya peserta BPJS kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas (Alamsyah, 2011).

Pemanfaatan pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas memiliki beberapa faktor yang mempengaruhinya, yakni faktor konsumen berupa: pendidikan, mata pencaharian, pengetahuan dan persepsi pasien; faktor organisasi berupa: ketersediaan sumber daya, keterjangkauan lokasi layanan, dan akses sosial; serta faktor pemberi layanan diantaranya: perilaku petugas kesehatan (Dever, 1984). Terkait dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, penelitian dari Rauf dkk (2013) menunjukkan bahwa perilaku petugas terhadap pasien menjadi salah satu faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Minasa Upa Kota Makasar. Penelitian dari Pratiwi (2012) menyatakan bahwa akses ke lokasi pelayanan kesehatan dengan minat pemanfaatan puskesmas oleh peserta Jaminan Kesehatan Berbasis Masyarakat (JKBM) di Kabupaten Karangasem dan Kabupaten Badung Provinsi Bali tidak terdapat hubungan karena ketersediaan transportasi yang lancar dan murah menjadi faktor yang memudahkan masyarakat untuk menjangkau Puskesmas.

Peserta BPJS kesehatan berdasarkan UU terbagi dua yakni Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Bukan Penerima Bantuan Iuran (Bukan PBI). Peserta BPJS yang tergolong PBI adalah masyarakat yang tergolong fakir miskin atau keluarga

miskin dan tidak mampu. Jumlah peserta BPJS secara nasional yang terdata pada Januari 2014 adalah sebanyak 116.122.065 jiwa / peserta (Kemenkes, 2014).

Di Kota Manado menurut laporan BPJS Kesehatan Cabang Manado bahwa jumlah kepesertaan BPJS tergolong PBI yang terbanyak ada di kecamatan Mapanget yakni berjumlah 1.877 peserta, dimana jumlah tersebut tersebar di 7 kelurahan dan jumlah peserta terbanyak berada di Kelurahan Kairagi Dua yakni 524 peserta dan yang paling sedikit berada di Kelurahan Paniki Satu sebanyak 37 peserta.

Data kunjungan Peserta BPJS kesehatan golongan PBI untuk mendapatkan pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Paniki Bawah dalam 3 bulan pertama (Januari sampai Maret) tahun 2014, sebagai berikut: bulan Januari belum ada peserta rawat jalan, bulan Februari sebanyak 15 peserta dan bulan Maret sebanyak 15 peserta. Pelayanan pertolongan persalinan terhadap peserta BPJS golongan PBI sebagai berikut: bulan Januari 2 ibu, bulan Februari 3 ibu dan bulan Maret 1 ibu, sedangkan untuk pelayanan *antenatal care* kunjungan ketiga (K3) sebagai berikut: bulan Januari 13 peserta, bulan Februari 16 peserta dan bulan Maret 22 peserta. Berdasarkan data yang ditunjukkan tersebut maka peserta BPJS golongan PBI yang memanfaatkan pelayanan kesehatan masih rendah jika dibandingkan dengan jumlah peserta BPJS kesehatan golongan PBI tersebut.

Puskesmas Paniki Bawah merupakan salah satu puskesmas yang memiliki wilayah kerja yang luas dan melayani 7 kelurahan. Jumlah peserta BPJS yang dilayani merupakan yang terbanyak di Kota Manado namun persentase peserta BPJS dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas tergolong rendah. Adapun wawancara dalam survey awal dengan beberapa peserta BPJS merasa tidak puas dengan pelayanan petugas kesehatan dan juga banyak yang belum

mengetahui dengan jelas tentang manfaat JKN-BPJS sehingga hampir setiap saat pasien menanyakan tentang JKN. Beberapa pasien juga mengaku bahwa nanti datang berobat ke Puskesmas karena penyakit yang dialami pasien sudah bertambah parah karena tidak sembuh dengan obat tradisional ataupun yang dibeli sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan terhadap pelayanan puskesmas belum menjadi prioritas sebagai pelayanan kesehatan primer atau yang pertama.

Menyadari pentingnya puskesmas sebagai sarana yang penting dalam pelayanan JKN 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 yakni analisis tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado.

Tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian survey analitik dengan menggunakan rancangan *cross sectional* atau potong lintang. Populasi dalam penelitian ini adalah semua Peserta BPJS kesehatan golongan Penerima Bantuan Iuran (PBI) di wilayah kecamatan Mapanget yang berjumlah 1.877 peserta. Sampel adalah sebagian dari populasi atau sebagian dari peserta BPJS kesehatan golongan PBI.

Besar pengambilan sampel ditentukan menurut rumus Lemeshow dengan jumlah 163 sampel dan menggunakan rancangan *cross sectional*. Sampel yang diambil harus pula memenuhi kriteria sampel sebagai berikut: Kriteria Inklusi: berumur di atas 18 tahun dan sudah tinggal menetap minimal 1 tahun. Kriteria Eksklusi: tidak dapat berkomunikasi dengan baik dan tidak bersedia menjadi responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah secara *systematic random sampling*. Variabel Independen yaitu persepsi tentang JKN, akses layanan dan persepsi terhadap tindakan petugas sedangkan variabel dependen pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Analisis bivariat dalam penelitian ini adalah untuk melihat hubungan satu persatu atau masing-masing variabel bebas yakni antara variabel persepsi terhadap JKN, akses layanan, persepsi terhadap tindakan petugas dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. dengan menggunakan uji *Chi Square*. Uji multivariate digunakan untuk menganalisis secara bersama-sama seluruh faktor dengan menggunakan uji analisis regresi logistik berganda untuk mengetahui faktor-faktor yang paling dominan memiliki hubungan yakni faktor persepsi tentang JKN, akses layanan dan persepsi terhadap tindakan petugas yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Hasil dan Pembahasan

a. Hubungan Karakteristik Masyarakat dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

Hasil analisis pada tabel 1 menunjukkan distribusi frekuensi dan tabulasi silang hubungan antara karakteristik masyarakat dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Distribusi responden

berdasarkan karakteristik jenis kelamin menunjukkan bahwa paling tinggi responden berjenis kelamin perempuan yang tidak memanfaatkan puskesmas yakni sebanyak 68 responden. pada karakteristik responden menurut umur dikategorikan menjadi dua kelompok berdasarkan nilai median yakni 42 tahun dan hasil menunjukkan bahwa paling banyak responden dengan usia ≤ 42 tahun yang tidak memanfaatkan Puskesmas yakni sebanyak 62 responden.

Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan dibagi dalam 2 kelompok yakni pendidikan rendah yakni responden yang tidak tamat sd sampai dengan tamat smp dan pendidikan tinggi yakni responden yang tamat sma sampai dengan perguruan tinggi. hasil kategori tersebut menunjukkan bahwa paling tinggi responden dengan tingkat pendidikan tinggi yang tidak memanfaatkan puskesmas yakni sebanyak 53 responden.

Pada karakteristik responden menurut status pekerjaan dibagi dalam dua kelompok tidak bekerja dan bekerja dan hasil menunjukkan bahwa paling banyak responden dengan bekerja yang tidak memanfaatkan puskesmas yakni sebanyak 54 responden, sedangkan distribusi responden berdasarkan tingkat pendapatan menunjukkan bahwa paling tinggi responden dengan kategori \leq rp. 1.500.000 yang tidak memanfaatkan puskesmas yakni sebanyak 64 responden.

Hasil uji analisis bivariat dengan menggunakan *Chi Square* antara karakteristik responden yang terdiri atas jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, status pekerjaan dan tingkat pendapatan dengan pemanfaatan puskesmas seluruhnya mendapatkan nilai $p > 0,05$ yang berarti bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara karakteristik responden tersebut dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas.

Tabel 1. Hubungan Karakteristik Masyarakat dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

Karakteristik Responden	Pemanfaatan Puskesmas		Total		Uji X ²
	Tidak Memanfaatkan	Memanfaatkan	n	%	p
Jenis Kelamin					
Laki-laki	37	19	56	34,4	0,750
Perempuan	68	39	107	65,6	
Umur					
≤42 tahun	62	26	88	54	0,081
>42 tahun	43	32	75	46	
Tingkat Pendidikan					
Rendah (SD-SMP)	52	25	77	47,2	0,432
Tinggi (SMA-PT)	53	33	86	52,8	
Status Pekerjaan					
Tidak Bekerja	51	35	86	52,8	0,149
Bekerja	54	23	77	47,2	
Tingkat Pendapatan					
>Rp. 1.500.000	41	21	62	38	0,721
≤Rp. 1.500.000	64	37	101	62	

Berdasarkan hasil uji bivariat yang dilakukan menggunakan *Chi square*, menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara karakteristik responden yang terdiri atas jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dimana semua nilai $p > 0,05$. Beberapa penelitian yang terkait dengan pemanfaatan puskesmas juga dilakukan di beberapa kota dengan responden adalah masyarakat yang ada di desa dan di kota dan menunjukkan hasil yang sama, bahwa karakteristik responden tidak memiliki hubungan dengan pemanfaatan puskesmas. Karakteristik masyarakat pengguna layanan kesehatan di RS dan Puskesmas memang hampir sama serta khusus pada layanan kesehatan di Puskesmas telah dimanfaatkan oleh hampir semua elemen masyarakat dengan tingkat pendidikan, pekerjaan dan pendapatan keluarga yang bervariasi.

Karakteristik masyarakat ditinjau dari Pendidikan merupakan faktor yang secara tidak langsung turut mempengaruhi kondisi sosial ekonomi keluarga sehingga juga akan mempengaruhi keluarga dalam pemanfaatan puskesmas. 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. Pada penelitian ini didapatkan bahwa 52,8% responden sebenarnya memiliki tingkat pendidikan yang tinggi sehingga menjadi faktor yang menguntungkan untuk diberikan pengetahuan tentang manfaat dan layanan BPJS namun ternyata masih terdapat 65% responden yang tidak memanfaatkan Puskesmas. Pengetahuan atau informasi yang telah didapat diharapkan akan memberikan motivasi untuk dapat menentukan layanan kesehatan dan memanfaatkan fasilitas kesehatan yang tersedia (Girma dkk, 2011).

Pada penelitian ini, jika dilihat karakteristik masyarakat pada faktor pekerjaan didapatkan bahwa responden yang dominan adalah tidak bekerja sebanyak 86 orang (52,8%). Hal ini didapatkan karena yang paling dominan responden peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) adalah merupakan Ibu rumah tangga yang ada di rumah ketika dilakukan survei untuk penelitian ini. Layanan BPJS ada diperuntukan pula untuk kelompok Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang adalah masyarakat yang perlu dibantu misalnya kelompok masyarakat miskin dan tidak memiliki pekerjaan. Status bekerja atau tidaknya seseorang memang bukanlah jaminan dapat menentukan atau memilih tempat layanan kesehatan yang tepat karena ada faktor lain yang berhubungan selain status pekerjaan yang turut menentukan pemilihan tempat layanan kesehatan seperti faktor umur, jenis kelamin, pendidikan, status perkawinan, pengaruh keluarga, budaya serta kemudahan dalam mengunjungi layanan kesehatan (Noor, 2008).

Berdasarkan hasil penelitian pada karakteristik tingkat pendapatan, didapatkan hasil 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. Pelaksanaan program layanan kesehatan yang dilakukan BPJS telah banyak membantu kelompok masyarakat dengan pendapatan ekonomi yang kurang untuk mendapatkan layanan kesehatan yang sesuai namun masih banyak responden tidak memanfaatkan Puskesmas.

Pelaksanaan layanan kesehatan dari BPJS yang baik terkait dengan mutu layanan yang diberikan. Apabila mutu layanan baik maka penerima layanan yakni pasien akan puas dan mendorong minat untuk memanfaatkan tempat layanan kesehatan. Mutu layanan tersebut dapat ditentukan oleh sumber daya manusia yakni jumlah dan kehandalan tenaga kesehatan, kelengkapan fasilitas penunjang, jenis pelayanan kesehatan yang dijamin dan ketersediaan dan kelengkapan obat di tempat layanan (Hamid dkk, 2013)

b. Hubungan antara Persepsi tentang JKN dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

Analisis untuk melihat hubungan antara variabel Persepsi tentang JKN dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hubungan antara Persepsi tentang JKN dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah.

Persepsi ttg JKN	Pemanfaatan PKM				Total	
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan		N	%
	n	%	n	%		
Kurang	65	76,5	20	23,5	85	100
Baik	40	51,3	38	48,7	78	100
Uji X^2 ($\alpha = 0,05$)	<i>p value</i> = 0,001		OR= 3,088	95% CI = 1,581 – 6,031		

Menurut tabel 2 dapat dilihat bahwa responden yang memiliki kategori persepsi tentang jkn yang kurang terdapat 65

responden (76,5%) yang tidak memanfaatkan puskesmas sedangkan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di

puskesmas sebanyak 20 responden (23,5%). Responden dengan persepsi tentang JKN yang baik terdapat 40 responden (51,3%) yang memanfaatkan puskesmas sedangkan yang tidak memanfaatkan sejumlah 38 responden (48,7 %).

Hasil analisis menggunakan uji *chi-square* memperoleh nilai probabilitas/signifikansi sebesar 0,001 ($p < 0,05$) dengan tingkat kesalahan (α) 0,05 yang berarti ada hubungan yang bermakna antara persepsi responden tentang JKN dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Dilihat dari nilai Odds Ratio (OR) menunjukkan bahwa responden dengan persepsi yang baik mempunyai kemungkinan 3,1 kali lebih besar untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Persepsi masyarakat yang baik akan mendorong pemanfaatan layanan kesehatan di Puskesmas. Perbedaannya dengan penelitian tersebut adalah masalah yang diteliti adalah pada program pelayanan kesehatan yang diberikan tahun 2006 yakni Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (JKMM), namun pada penelitian ini pada program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) khususnya BPJS kesehatan yang mulai diberlakukan tahun 2014. Selain terjadi pergantian nomenklatur program kesehatan tapi juga terkait sistem pengelolaan layanan terjadi pergantian. Pada program JKMM hanya ditujukan kepada masyarakat miskin namun pada saat ini program JKN ditujukan kepada seluruh masyarakat tanpa melihat golongan namun ada 2 kategori peserta yakni PBI dan Non PBI dan dikelola oleh suatu Badan khusus yang teroganisir secara nasional.

Adanya sosialisasi JKN-BPJS ke masyarakat belum tentu akan merubah persepsi masyarakat tentang suatu program menjadi lebih baik. Masyarakat yang sudah menerima informasi adanya

program pemerintah tentang JKN melalui BPJS kesehatan, namun jika fasilitas dan ketersediaan obat yang terbatas serta mutu layanan yang diberikan oleh para tenaga kesehatan masih kurang maka persepsi masyarakat terhadap Program JKN lama kelamaan menjadi kurang. Jika persepsi terhadap suatu program kurang baik maka dapat meningkatkan perilaku untuk tidak memanfaatkan puskesmas. Jika persepsi masyarakat terhadap suatu program kesehatan seperti JKN-BPJS adalah baik akan dapat mendorong masyarakat untuk memanfaatkannya dengan memilih tempat layanan kesehatan yang diberikan misalnya Puskesmas. Peran Puskesmas sangat vital dalam meneruskan program pemerintah yang memiliki misi untuk peningkatan layanan kesehatan rakyat semesta karena Puskesmas adalah unit yang paling dekat dengan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan dan tersebar di seluruh kecamatan yang ada di Indonesia.

Perbaikan mutu layanan sangat terkait dengan kecepatan tanggapan dan kehandalan tenaga kesehatan, peningkatan fasilitas kesehatan dan ketersediaan obat harus semakin ditingkatkan sehingga persepsi masyarakat terhadap program JKN juga semakin tinggi dan akhirnya pemanfaatan layanan Puskesmas semakin baik dalam arti bahwa Puskesmas menjadi pilihan utama masyarakat dalam mendapatkan pertolongan kesehatan (Purwatiningsih, 2008).

c. Hubungan antara Akses Layanan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

Hasil analisis untuk melihat hubungan antara variabel Akses layanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Hubungan antara Akses Layanan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah.

Akses Layanan	Pemanfaatan PKM				Total	
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan		N	%
	n	%	n	%		
Jauh	10	23,3	33	76,7	43	100
Dekat	95	79,2	25	20,8	120	100
Uji X ² (α = 0,05)	p value = 0,000		OR= 0,08		95%CI = 0,035 – 0,184	

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa responden yang memiliki kategori akses layanan yang jauh terdapat 10 responden (23,3%) yang tidak memanfaatkan puskesmas sedangkan yang memanfaatkan puskesmas sebanyak 33 responden (76,7%). Responden dengan akses layanan yang dekat terdapat 95 responden (79,2%) yang tidak memanfaatkan puskesmas sedangkan yang memanfaatkan sejumlah 25 responden (20,8 %).

Hasil analisis hubungan menggunakan uji *Chi-Square* memperoleh nilai probabilitas (Signifikansi) sebesar 0,000 ($p < 0,05$) dengan tingkat kesalahan (α) 0,05 yang berarti ada hubungan yang bermakna antara akses layanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Dilihat dari nilai Odds Ratio (OR) menunjukkan bahwa responden dengan akses layanan yang mudah mempunyai kemungkinan sedikit saja yakni 0,08 kali lebih besar untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Perkembangan masyarakat kota saat ini begitu baik, dimana ketersediaan sarana transportasi yang sudah cukup mudah didapat, baik itu angkutan kota maupun motor sewaan (pengojek), kemudian kondisi jalan penghubung ke tempat layanan sudah baik dan biaya transportasi yang mudah dijangkau serta kelancaran angkutan kota yang tersedia membuat masyarakat yang mempunyai rumah yang jauh dengan puskesmas tidak merasakan halangan untuk datang ke puskesmas. Waktu tempuh ke puskesmas menjadi

relatif singkat dengan adanya kemudahan sarana transportasi seperti kendaraan dan prasarana jalan yang baik sehingga masyarakat yang jauh dengan puskesmas dapat mengakses tempat layanan tersebut. Kesulitan akses layanan kesehatan dapat teratasi dengan tersedianya sarana dan prasarana penunjang transportasi dari wilayah penduduk yang berada jauh dari lokasi pelayanan puskesmas, untuk itu pembangunan jalan dan ketersediaan angkutan kota dapat menjadi cara untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang memiliki kategori dekat dengan puskesmas justru kurang memanfaatkan puskesmas. Hal ini kemungkinan terkait dengan faktor internal dari keluarga atau pasien tersebut. Faktor internal itu seperti motivasi dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan, pengalaman pasien dan keluarga terhadap layanan kesehatan, kebutuhan terhadap layanan dan banyaknya pilihan pelayanan kesehatan yang tersedia di sekitar tempat tinggal. Menurut teori *Health Service Use* dari Andersen (1975) menyatakan bahwa perilaku masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan ditentukan oleh tingkat atau derajat penyakit yang dialami serta adanya kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan (*perceived need*). Adanya tingkat atau derajat penyakit yang semakin dirasakan berat, maka individu tersebut akan semakin membutuhkan kesembuhan dengan demikian akan semakin perlu

adanya pelayanan kesehatan, demikian juga dengan kebutuhan layanan kesehatan, jika semakin tinggi kebutuhan akan suatu layanan maka akan semakin tinggi pula keinginan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut (Manurung, 2008). Wawancara dengan responden didapatkan bahwa walaupun secara geografis berada dekat dan mudah ke puskesmas namun tidak memanfaatkan puskesmas karena terkadang masih menggunakan obat yang dibeli dari warung atau toko obat di sekitar rumahnya dan mengatakan bahwa sakit yang dialami belum dirasakan berat.

Pelayanan kesehatan dalam program JKN-BPJS telah memungkinkan kepada peserta program tersebut untuk memilih tempat layanan selain puskesmas, seperti layanan dokter keluarga atau klinik yang juga menerima dan melayani Peserta BPJS Kesehatan. Adanya keleluasaan dari

peserta untuk memilih tempat layanan kesehatan tersebut menjadikan puskesmas bukan satu-satunya tempat yang harus dikunjungi oleh peserta BPJS. Para peserta program dapat mengatasi kendala akses layanan dengan memilih tempat layanan kesehatan yang lebih dekat ataupun tempat yang sesuai dengan keinginan dari peserta walaupun tempatnya jauh dari lokasi tempat tinggal.

d. Hubungan antara Persepsi terhadap Tindakan Petugas dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

Analisis untuk melihat hubungan antara variabel Persepsi terhadap tindakan Petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Hubungan antara Persepsi terhadap Tindakan Petugas Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

Persepsi Thd Tindakan Petugas Kesehatan	Pemanfaatan PKM				Total	
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan		N	%
	n	%	n	%		
Kurang	94	76,4	29	23,6	123	100
Baik	11	27,5	29	72,5	40	100
Uji X^2 ($\alpha = 0,05$)	$p\ value = 0,000$		OR= 8,545		95%CI = 3,804 - 19,197	

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa responden yang memiliki kategori persepsi terhadap tindakan petugas kesehatan yang kurang terdapat 94 responden (76,4%) yang tidak memanfaatkan puskesmas sedangkan yang memanfaatkan puskesmas sebanyak 29 responden (23,6%). Responden dengan kategori persepsi terhadap tindakan petugas kesehatan yang baik terdapat 11 responden (27,5%) yang tidak memanfaatkan puskesmas sedangkan yang memanfaatkan sejumlah 29 responden (72,5 %).

Hasil analisis hubungan menggunakan uji *Chi-Square* memperoleh nilai probabilitas (Signifikansi) sebesar 0,000

($p < 0,05$) dengan tingkat kesalahan (α) 0,05 yang berarti ada hubungan yang bermakna antara persepsi responden terhadap tindakan petugas dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Dilihat dari nilai Odds Ratio (OR) menunjukkan bahwa responden dengan persepsi terhadap tindakan petugas itu baik mempunyai kemungkinan 8,5 kali lebih besar untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Tindakan atau cara petugas dalam melakukan pelayanan merupakan hal yang sangat mempengaruhi pasien terkait dengan kesembuhan penyakitnya. Adanya perlakuan yang baik dan penuh perhatian menjadi suatu daya tarik tersendiri dalam

pemberian pelayanan kepada pasien. Hal ini memberikan kekuatan secara psikologis bagi pasien dan menumbuhkan motivasi untuk memanfaatkan layanan yang diberikan.

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan puskesmas perlu ditingkatkan dengan memberikan pelatihan khusus yang terus menerus terhadap tenaga kesehatan mengenai penyakit atau masalah kesehatan di masyarakat sehingga kesigapan dan kecepatan dalam penanggulangan masalah kesehatan tersebut semakin baik. Adanya keterbatasan kemampuan dan ketrampilan tenaga kesehatan di Puskesmas dalam mengatasi penyakit memberi pengaruh terhadap kepercayaan masyarakat dalam berobat, untuk itu perlu dilakukan peningkatan kemampuan dan ketrampilan dalam pelayanan kesehatan sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja petugas kesehatan.

Pada sisi lainnya, perubahan pola pikir masyarakat bahwa pelayanan puskesmas

hanya untuk penyakit panas, batuk dan pilek dapat menjadi berubah dengan melakukan peningkatan peran promosi kesehatan terhadap masyarakat, seperti memberikan informasi terhadap program pemerintah seperti BPJS dan cara pencegahan dan penanggulangan penyakit tertentu yang memiliki resiko wabah. Hal lainnya pula yakni secara kontinu dilakukan penyempurnaan pengelolaan sistem pelayanan administrasi dan manajemen puskesmas sehingga pelayanan kesehatan di Puskesmas menjadi lebih baik.

e. Analisis Multivariat Penelitian

Setelah diuji dengan analisis bivariat, data kemudian diuji menggunakan analisis multivariat dimana uji dilakukan dengan analisis regresi logistik untuk mengetahui variabel independen yang paling dominan.

Tabel 5. Model Analisis Regresi Logistik tentang Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.

Variabel	SE	Sig (p)	OR	95%CI
1. Persepsi ttg JKN	0,442	0,007	3,287	1,381 – 7,821
2. Akses Layanan	0,502	0,000	0,066	0,025 – 0,176
3. Persepsi thd Tindakan Petugas	0,498	0,000	8,929	3,367 – 23,675

Pada Tabel 5 berdasarkan hasil analisis multivariat dengan menggunakan uji regresi logistik menunjukkan bahwa ketiga faktor memiliki nilai $p < 0,05$ dengan demikian dinyatakan bahwa secara bersama-sama faktor-faktor persepsi terhadap JKN, akses layanan dan persepsi terhadap tindakan petugas kesehatan memiliki hubungan bermakna dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas. Hasil analisis multivariat ini dapat pula menentukan faktor yang paling dominan hubungannya dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di

Puskesmas yaitu dengan melihat pada nilai *Odds Ratio* (OR). faktor persepsi responden terhadap tindakan petugas merupakan faktor paling dominan dengan nilai OR sebesar 8,929 (95%CI : 3,367 – 23,675), kemudian diikuti oleh faktor persepsi tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan nilai OR sebesar 3,287 (95%CI: 1,381 – 7,821) serta faktor akses layanan memiliki nilai OR yang kecil sebesar 0,066 (95%CI: 0,025 – 0,176).

Berdasarkan nilai OR dari masing-masing variabel maka dapat ditunjukkan

bahwa responden yang memiliki persepsi baik terhadap tindakan petugas kesehatan memiliki peluang 8,93 kali untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas, dan responden yang memiliki persepsi baik tentang tentang JKN memiliki peluang 3,29 kali untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas serta responden yang mempunyai akses layanan yang jauh hanya memiliki peluang 0,066 kali untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Ilyas (2002) menyatakan bahwa persepsi yang bersifat abstrak merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan suatu bentuk tertentu dan bukan sesuatu yang konkrit atau aktualnya. Persepsi itu sendiri memiliki suatu aspek yang paling banyak berperan yakni psikologis dari seseorang. Adanya sikap membangun komunikasi yang baik dan juga dukungan situasi lingkungan secara fisik di sekitar pasien atau masyarakat merupakan aspek yang berpengaruh terhadap penilaian masyarakat itu sendiri.

Komunikasi dengan pasien tentang suatu proses pelayanan yang sedang diberikan akan menimbulkan suatu persepsi yang positif dan mendukung dirinya untuk dapat menerima tindakan yang diberikan. Pelayanan yang cepat tanggap dan didukung sikap yang ramah serta ketulusan dalam menanggapi persoalan yang dihadapi merupakan hal penunjang dan turut menentukan keberhasilan dalam pelayanan kesehatan dan juga mempengaruhi kesembuhan pasien.

Persepsi merupakan suatu proses dalam diri seseorang dalam memahami keadaan atau situasi di lingkungannya yang melibatkan pengorganisasian dan penafsiran sebagai suatu rangsangan dalam suatu pengalaman psikologis. Persepsi terbentuk dalam suatu proses dengan waktu yang cukup memadai untuk dapat menghasilkan suatu respon. Adanya persepsi dapat membantu seseorang dalam

memilih dan menginterpretasikan suatu yang dirasakan atau dilihatnya menjadi bentuk yang utuh dan berarti seperti suatu tindakan yang tampak (Gibson dkk, 1996).

Adanya pilihan untuk memanfaatkan atau tidak memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan oleh puskesmas merupakan suatu bentuk nyata yang berhubungan dengan persepsi pasien. Hal ini dinyatakan dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa persepsi terhadap petugas kesehatan dan persepsi terhadap program JKN yang kurang akan mendorong kurangnya pemanfaatan puskesmas.

Suatu pernyataan yang memilih atau tidak memilih, memanfaatkan atau tidak memanfaatkan puskesmas terkait dengan adanya penilaian suka ataupun tidak suka terhadap pelayanann yang diberikan. Sikap ini juga merupakan suatu hasil evaluatif dari kumpulan aspek yang menjadi informasi dan menjadi bentuk konkrit yang dihasilkan berupa tindakan. Sikap seseorang pasien sangat dipengaruhi oleh adanya kriteria penilaiannya yang diolah dalam pemahamannya, dan kriteria tersebut terbentuk melalui suatu proses interaksi sosial bersama dengan orang lain pula (Suprihanto, 2003).

Penting dalam membangun persepsi masyarakat terkait dengan Program JKN oleh BPJS agar program ini dapat terlaksana dengan maksimal dan dimanfaatkan oleh peserta BPJS dengan baik. Program yang baik perlu disosialisasikan fungsi dan manfaatnya baik oleh Pengelola maupun oleh penyedia layanan yakni Puskesmas. Seluruh petugas kesehatan pula perlu ditingkatkan kesadaran dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang memiliki tanggapan yang berbeda-beda. Adanya komunikasi yang baik antara pasien atau masyarakat dengan petugas kesehatan akan mendorong terciptanya kesadaran terhadap hak dan kewajiban masing-masing serta menunjang hasil untuk tujuan yang sama yakni meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang baik dari puskesmas memberikan kesan yang mendalam dan menimbulkan motivasi untuk dapat memanfaatkan layanan kesehatan yang diberikan. Apabila masyarakat mengetahui bahwa penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan maka kepercayaan dan kepuasan akan semakin meningkat (Wijono, 2010).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskemas Paniki Bawah Kota Manado maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang bermakna antara Persepsi tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.
2. Terdapat hubungan yang bermakna antara Akses Layanan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.
3. Terdapat hubungan yang bermakna antara Persepsi terhadap Tindakan Petugas Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.
4. Secara bersama-sama Faktor Persepsi tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Akses Layanan serta Persepsi terhadap Tindakan Petugas Kesehatan memiliki hubungan bermakna dan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas, dan yang paling dominan hubungannya adalah Persepsi terhadap Tindakan Petugas Kesehatan.

Saran

Saran yang dapat diberikan dengan melihat hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi Petugas Puskesmas dan Dinas Kesehatan terkait, dalam meningkatkan persepsi masyarakat maka:
 - a) Diperlukan peningkatan kegiatan Promosi Kesehatan terkait Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional BPJS di Puskesmas secara kontinu serta peningkatan kesadaran dan disiplin Petugas kesehatan dalam melayani pasien dengan baik serta memperhatikan etika dalam memberikan pelayanan kesehatan melalui pembinaan dan pengawasan.
 - b) Diperlukan peran dan tanggung jawab Dinas Kesehatan dalam memberikan pelatihan bagi petugas Puskesmas untuk meningkatkan dan menyegarkan ilmu dan ketrampilan dalam penanganan terhadap pasien terkait dengan jenis layanan kesehatan yang ada di Puskesmas.
2. Bagi Penyelenggara BPJS
 - a) Diperlukannya sosialisasi dan promosi kesehatan terkait layanan program JKN-BPJS secara terus menerus kepada seluruh masyarakat dengan menyebarkan leaflet atau poster tentang manfaat pelayanan Program JKN BPJS sampai ke tingkat lingkungan.
 - b) Melengkapi obat-obatan dan fasilitas penunjang medik lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas.
3. Bagi Masyarakat Peserta BPJS
Dapat mencari informasi langsung ke Puskesmas terkait program layanan JKN-BPJS dan tidak perlu ragu-ragu dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas sebagai layanan kesehatan yang utama dalam mendapatkan pertolongan kesehatan.

Daftar Pustaka

- Alamsyah, D. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Andersen R, J Kravits, OW Anderson (ed). 1975. *Equity in Health Services*, Cambridge, Mass :Ballinger Publishing Co
- Dever, A. 1984. *Epidemiology of Health Services Utilization*. Aspen system Corporation, Rockville, Maryland.
- Gibson, J.L., J.M. Ivancevich, J.H. Donnelly, Jr., 1996, *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Girma, F. C Jira dan B Girma. 2011. *Health Services Utilization and Associated Factors in Jimma Zone, South West Ethiopia*. (Online),Jurnal *Health Services Utilizations and Associated*vol.21 Special Issue edisi Agustus 2011, hal 91-100. (<http://www.ajol.info/index.php/ejhs/article/viewFile/74273/64920>). Diakses pada tanggal 17 Desember 2014
- Hamid, R., Darmawansyah, Balqis. 2013. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar*. (Online).http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/5724/RACHMADANI_HUBUNGAN%20MUTU%20PELAYANAN_130613.pdf?sequence=1. Diakses tanggal 20 Januari 2015.
- Hasbi, H. 2012. Analisis hubungan persepsi Pasien tentang mutu Pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan puskesmas poncol Kota Semarang. (Online) <http://www.eprints.undip.ac.id/37026/>. Diakses pada tanggal 12 April 2014.
- Illyas, Y. 2002. *Kinerja, Teori, Penilaian dan Penelitian*. Fakultas Kesehatan Masyarakat UI. Jakarta.
- Manurung, AM. 2008. *Hubungan Perceived dan Evaluated Need Perawatan Karies Gigi dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi Pada Masyarakat di Kota Pematang Siantar*. Tesis (Online). <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/6735/3/08E00056.pdf.txt> Diakses tanggal 20 Januari 2015.
- Pratiwi, AE. 2012. *Minat pemanfaatan pelayanan puskesmas bagi peserta program jaminan kesehatan Bali Mandara studi di Kabupaten Karangasem dan Kabupaten Badung*. Pusat KPMK-UGM. Jogjakarta
- Purwatiningsih, R. 2008. *Persepsi Masyarakat tentang Peranan Puskesmas*. Skripsi. Online. (<http://eprints.uns.ac.id/8611/1/91480308200909381.pdf>) Diakses tanggal 15 Januari 2015.
- Rauf, NI., MY Amir, Balqis. 2013. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan antenatal care di Puskesmas Minasa Upa Kota Makasar*. Hasil Penelitian. Administrasi Kesehatan dan Kebijakan, FKM Unhas.
- Suprihanto, J., TH.A.M. Harsiwi, P. Hadi. 2003. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Keluarga Pahlawan Negara.