

# **FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN PADA PASIEN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS SIBELA SURAKARTA**

## **ABSTRAK**

**Imtiya Ahsani Yahya<sup>1</sup>, Nella Tri Surya\***

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Administrasi Kesehatan Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Kusuma Husada Surakarta

E-mail Penulis : [imtiyaahsani5@gmail.com](mailto:imtiyaahsani5@gmail.com)

\*Dosen Pengampu Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan Universitas Kusuma Husada  
Surakarta

**Latar belakang:** Masih terdapat 30% populasi dunia yang belum dapat mengakses layanan kesehatan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka UHC menjadi target Pemerintah Indonesia untuk mencakup seluruh masyarakat dalam program jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan agar masyarakat dapat memanfaatkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan data studi pendahuluan, kepesertaan BPJS Kesehatan di Puskesmas Sibela mencapai 36.507 peserta dengan tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS Kesehatannya tertinggi per November 2022 yaitu 43.392 pasien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sibela.

**Metodologi Penelitian:** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif desain *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel yaitu 100 responden. Teknik analisis data menggunakan uji statistik *Chi Square*.

**Hasil:** Hasil penelitian diketahui bahwa terdapat 71% pasien BPJS yang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Serta terdapat hubungan antara pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan sikap (*p-value* 0.006), kepesertaan asuransi (*p-value* 0.017), aksesibilitas (*p-value* 0.037), peran petugas (*p-value* 0.030), dan dukungan keluarga (*p-value* 0.000). Dan tidak ada hubungan antara pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan pengetahuan (*p-value* 0.550).

**Kesimpulan:** Terdapat 29% pasien BPJS Kesehatan yang masih kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan sehingga promosi kesehatan perlu ditingkatkan melalui peran media sosial untuk menarik masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan.

**Kata Kunci:** Pemanfaatan, Pelayanan Kesehatan, BPJS Kesehatan

# FACTORS RELATED TO THE UTILIZATION OF HEALTH SERVICES IN BPJS HEALTH PATIENTS AT THE SIBELA HEALTH CENTERS SURAKARTA

## ABSTRACT

**Imtiya Ahsani Yahya<sup>1</sup>, Nella Tri Surya\***

<sup>1</sup>Student of Undergraduate Health Administration Study Program, Faculty of Health Sciences,  
University of Kusuma Husada Surakarta

Author E-mail : [imtiyaahsani5@gmail.com](mailto:imtiyaahsani5@gmail.com)

\* Lecturer in the Undergraduate Health Administration Study Program, Kusuma Husada University,  
Surakarta

**Background:** There are still 30% of the world's population who cannot access health services. To overcome these problems, UHC is the target of the Government of Indonesia to reach all people in the health insurance program organized by BPJS Health so that people can take advantage of health services. Based on preliminary study data, BPJS Kesehatan membership at the Sibela Health Center reached 36,507 participants with the highest utilization rate of health services for BPJS Kesehatan patients as of November 2022, namely 43,392 patients. Therefore, this study aims to determine the factors related to the utilization of health services in BPJS Kesehatan patients at the Sibela Health Center.

**Research Methodology:** This research is a quantitative research design cross sectional. The sampling technique used purposive sampling technique with a total sample of 100 respondents. The data analysis technique uses the Chi Square statistical test.

**Results:** The results of the study revealed that there were 71% of BPJS patients who utilized health services. And there is a relationship between the utilization of health services and attitudes (p-value 0.006), insurance membership (p-value 0.017), accessibility (p-value 0.037), the role of officers (p-value 0.030), and family support (p-value 0.000). And there is no relationship between utilization of health services and knowledge (p-value 0.550).

**Conclusion:** There are 29% promotion of BPJS Health patients who still do not utilize health services so that health needs to be improved through the role of social media to attract people to use services.

**Keywords:** Utilization, Health Services, Health BPJS

## PENDAHULUAN

Menurut WHO, Universal Health Coverage (UHC) merupakan jaminan kesehatan agar semua orang memiliki akses ke berbagai layanan kesehatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang dibutuhkan dengan mutu yang berkualitas tanpa kesulitan finansial. Untuk mewujudkan agar tercapainya kesehatan bagi semua, maka akses ke layanan kesehatan yang berkualitas tinggi harus dimiliki oleh semua orang. Namun masih terdapat 30% populasi dunia masih belum dapat mengakses layanan kesehatan (1). Untuk itu peningkatan cakupan UHC perlu ditingkatkan agar semua orang dapat mengakses dan memanfaatkan pelayanan kesehatan untuk memelihara kesehatan tanpa kesulitan finansial.

Di Indonesia, UHC sering disebut sebagai Cakupan Kesehatan Semesta yang menjadi target Pemerintah Indonesia untuk mencakup seluruh penduduk Indonesia dalam program jaminan kesehatan yang diselenggarakan BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia (2), dimana jumlah peserta BPJS Kesehatan di Indonesia pada tahun 2022 mencapai 248.771.083 jiwa (3). Program jaminan kesehatan merupakan wujud perhatian Pemerintah pada sektor kesehatan, dimana dengan jaminan kesehatan masyarakat lebih sadar akan kesehatan dan hal tersebut dapat memberikan dampak pada pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Pemanfaatan pelayanan kesehatan itu sendiri sangat penting bagi setiap orang untuk memelihara, meningkatkan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan atau keluarga di fasilitas kesehatan. Salah satu fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan yaitu Puskesmas. Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang diselenggarakan oleh Pemerintah dan menjadi ujung tombak dari pelayanan kesehatan di Indonesia.

Berdasarkan data dari studi pendahuluan yang dilakukan di BPJS Kesehatan Kota Surakarta, bahwa Kepesertaan BPJS Kesehatan di Surakarta pada tahun 2022 sudah mencapai 559.823 peserta, dengan jumlah penduduk Kota Surakarta pada tahun 2022 sebesar 579.212 penduduk sehingga cakupan peserta BPJS Kesehatan sekitar 96,65% dan sudah mencapai target UHC melebihi 95% dari total penduduk.

Adapun juga jumlah kepesertaan BPJS Kesehatan di Puskesmas Sibela mencapai 36.507 peserta. Dimana jumlah pasien baik PBI maupun Non PBI yang memanfaatkan pelayanan kesehatan mengalami penurunan jumlah kunjungan pada tahun 2021 karena masa pandemi covid-19, namun sudah mulai meningkat pesat per november tahun 2022. Dengan tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS Kesehatannya per November 2022 yaitu 43.392 pasien. Dimana Puskesmas Sibela memiliki tingkat pemanfaatan tertinggi diantara Puskesmas Kota Surakarta.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik melakukan analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sibela.

## METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional. Pada penelitian ini populasi yang digunakan yaitu semua pasien BPJS Kesehatan yang berkunjung di Puskesmas Sibela. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling dengan jumlah sampel yang ditentukan dengan rumus slovin yaitu 100 responden.

Tempat penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sibela Kecamatan Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah. Dan Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret-Juni Tahun 2023.

Variabel independen pada penelitian ini yaitu pengetahuan, sikap, kepesertaan asuransi kesehatan, aksesibilitas pelayanan kesehatan, peran petugas kesehatan, dan dukungan keluarga. Juga terdapat variabel dependen pada penelitian ini yaitu pemanfaatan pelayanan kesehatan pasien BPJS Kesehatan.

Teknik pengumpulan data yaitu wawancara langsung kepada responden dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan analisis data univariat dengan tabel distribusi frekuensi dan bivariat dengan uji *chi-square*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Univariat

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Variabel	N	%
<b>Umur</b>		
12-16	1	1.0
17-25	30	30.0
26-35	22	22.0
36-45	27	27.0
46-55	11	11.0
56-65	7	7.0
>65	2	2.0
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	18	18.0
Perempuan	82	82.0
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
Tidak Sekolah	4	4.0
Tamat SD	10	10.0
Tamat SMP	18	18.0
Tamat SMA	58	58.0
Akademi/ Perguruan Tinggi	10	10.0
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak Bekerja	45	45.0
PNS/Pensiun	2	2.0
Buruh	12	12.0
Swasta	26	26.0
Lainnya	15	15.0

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan umur, mayoritas umur 17-25 tahun sebanyak 30% dan terendah pada kategori 12-16 tahun hanya sekitar 1%. Adapun karakteristik responden

berdasarkan jenis kelamin, mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 82% dan laki-laki sebanyak 18%. Selanjutnya karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, mayoritas yaitu tamat SMA sebanyak 58% dan terendah yaitu tidak sekolah hanya sekitar 4%. Serta terdapat karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, dimana mayoritas responden yang tidak bekerja sebanyak 45% dan terendah yaitu PNS/pensiun sekitar 2%.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

Variabel	N	%
<b>Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan</b>		
Memanfaatkan	71	71
Kurang Memanfaatkan	29	29
<b>Pengetahuan</b>		
Tinggi	86	86
Rendah	14	14
<b>Sikap</b>		
Positif	82	82
Negatif	18	18
<b>Kepesertaan Asuransi Kesehatan</b>		
PBI	72	72
Non PBI	28	28
<b>Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan</b>		
Mudah	76	76
Sulit	24	24
<b>Peran Petugas Kesehatan</b>		
Baik	82	82
Kurang Baik	18	18
<b>Dukungan Keluarga</b>		
Mendukung	82	82
Kurang Mendukung	18	18

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa distribusi frekuensi pemanfaatan pelayanan kesehatan, mayoritas responden memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 71% dan responden yang kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 29%. Distribusi frekuensi berdasarkan pengetahuan, diketahui mayoritas responden memiliki pengetahuan tinggi sebesar 86% dan responden yang memiliki pengetahuan rendah sebesar 14%. Distribusi frekuensi berdasarkan sikap, dimana mayoritas responden bersikap positif sebesar 82% dan responden yang bersikap negatif sebesar 18%. Distribusi frekuensi berdasarkan kepesertaan asuransi kesehatan, mayoritas responden kepesertaan asuransi kesehatannya yaitu PBI, sebesar 72%. Dan responden yang kepesertaan asuransi kesehatannya yaitu Non PBI sebesar 28%.

Distribusi frekuensi berdasarkan aksesibilitas pelayanan kesehatan, mayoritas responden menilai aksesibilitas pelayanan kesehatannya mudah sebesar 76% dan responden yang menilai aksesibilitas pelayanan kesehatannya sulit sebesar 24%. Distribusi frekuensi berdasarkan peran petugas kesehatan, dengan mayoritas responden menilai peran petugas baik sebesar 82% dan responden yang menilai peran petugas kurang baik sebesar 18%. Distribusi frekuensi berdasarkan dukungan keluarga, dimana mayoritas responden menilai bahwa adanya dukungan dari keluarga sebesar 82% sedangkan responden kurang mendapat dukungan dari keluarga sebesar 18%.

## Analisis Bivariat

Tabel 3 Hasil Analisis Bivariat dengan Uji *Chi Square*

Variabel	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan		Total	<i>p value</i>
	Memfaatkan	Kurang Memfaatkan		
<b>Pengetahuan</b>				
Tinggi	62	24	86	0.550
Rendah	9	5	14	
<b>Sikap</b>				
Positif	63	19	82	0.006
Negatif	8	10	18	
<b>Kepesertaan Asuransi</b>				
BPJS PBI	56	16	72	0.017
BPJS Non PBI	15	13	28	
<b>Aksesibilitas</b>				
Mudah	58	18	76	0.037
Sulit	13	11	24	
<b>Peran Petugas</b>				
Baik	62	20	82	0.030
Kurang Baik	9	9	18	
<b>Dukungan Keluarga</b>				
Mendukung	65	17	82	0.000
Kurang Mendukung	6	12	18	

Berdasarkan tabel 3 diketahui hasil analisis bivariat dengan uji *chi square* sebagai berikut:

### Hubungan Pengetahuan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Pada tabel 12 menunjukkan bahwa dari 86 responden yang memiliki pengetahuan tinggi, terdapat 62 responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 24 responden kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Sedangkan dari 14 responden yang

memiliki pengetahuan rendah, terdapat 9 responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 5 responden kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Adapun hasil analisis menggunakan *chi square* diperoleh nilai *p value* yaitu 0.550 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan statistik bahwa tidak terdapat hubungan antara pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Oktarianita *et al* (2021) bahwa pengetahuan tidak berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lingkar Barat dengan *p value* 0.351 (4). Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Silvia (2019) bahwa pengetahuan berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan nilai *p value* 0.001 (5).

### **Hubungan Sikap dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan**

Pada tabel 12 menunjukkan bahwa dari 82 responden yang bersikap positif, terdapat 63 responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 19 responden kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Sedangkan dari 18 responden yang bersikap negatif, terdapat 8 responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 10 responden kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Adapun hasil analisis menggunakan *chi square* diperoleh nilai *p value* yaitu 0.006 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan statistik terdapat hubungan antara sikap dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nella *et al* (2019) bahwa terdapat hubungan antara sikap dengan pemanfaatan jaminan kesehatan nasional (JKN) di pelayanan kesehatan RSUD Nene Mallomo

Sidenreng dengan *p value* 0.000 (6). Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti *et al* (2023) bahwa sikap tidak berhubungan dengan pemanfaatan puskesmas dengan nilai *p value* 0.115 (7).

### **Hubungan Kepesertaan Asuransi Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan**

Pada tabel 12 menunjukkan bahwa dari 72 responden yang memiliki BPJS Kesehatan PBI, terdapat 56 responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 16 responden kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Sedangkan dari 28 responden yang memiliki BPJS Kesehatan Non PBI, terdapat 15 responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 13 responden kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Adapun hasil analisis menggunakan *chi square* diperoleh nilai *p value* yaitu 0.017 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan statistik terdapat hubungan antara kepesertaan asuransi kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riskayanti (2022) bahwa kepemilikan asuransi berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal Gundil dengan nilai *p value* 0.000 (8). Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Malikhatul *et al* (2021) bahwa jenis kepesertaan BPJS tidak berhubungan dengan pemanfaatan layanan kesehatan pada peserta BPJS Kesehatan dengan *p value* 0.346 (9).

### **Hubungan Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan**

Pada tabel 12 menunjukkan bahwa dari 76 responden yang aksesibilitas pelayanan kesehatannya mudah, terdapat 58 responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 18 responden kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Sedangkan dari 24 responden yang aksesibilitas pelayanan kesehatannya rendah, terdapat 13 responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 11 responden kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Adapun hasil analisis menggunakan *chi square* diperoleh nilai *p value* yaitu 0.037 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan statistik terdapat hubungan antara aksesibilitas pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Erdiwan *et al* (2020) bahwa terdapat hubungan yang antara aksesibilitas dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS Kesehatan dengan nilai *p value* 0.001 (10). Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tarisa (2023) bahwa aksesibilitas tidak berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Malata dengan nilai *p value* 0.780 (11).

### **Hubungan Peran Petugas Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan**

Pada tabel 12 menunjukkan bahwa dari 82 responden yang menilai peran petugas baik,

terdapat 62 responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 20 responden kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Sedangkan dari 18 responden yang menilai peran petugas kurang baik, terdapat 9 responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 9 responden kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Adapun hasil analisis menggunakan *chi square* diperoleh nilai *p value* yaitu 0.030 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan statistik terdapat hubungan antara peran petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Theresia *et al* (2021) bahwa terdapat hubungan antara petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Semarang dengan nilai *p value* 0.026 (12). Namun Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sri *et al* (2022) bahwa tidak ada hubungan antara peran tenaga kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS di Puskesmas Lipat Kajang dengan *p value* 0.885 (13).

### **Hubungan Dukungan Keluarga dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan**

Pada tabel 12 menunjukkan bahwa dari 82 responden yang mendapat dukungan keluarga, terdapat 65 responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 17 responden kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Sedangkan dari 18 responden yang



kurang mendapat dukungan keluarga, terdapat 6 responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 12 responden kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Adapun hasil analisis menggunakan *chi square* diperoleh nilai *p value* yaitu 0.000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan statistik terdapat hubungan antara dukungan keluarga dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Seri *et al* (2022) bahwa ada hubungan signifikan antara dukungan keluarga dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Samalanga dengan nilai *p value* 0.000 (14). Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saffana (2022) bahwa dukungan keluarga tidak berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pasien rawat inap di RSUD Kabelota Donggala dengan nilai *p value* 0.379 (15).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sibela Surakarta, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tidak ada hubungan antara variabel pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sibela.
2. Ada hubungan antara variabel sikap dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada

pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sibela.

3. Ada hubungan antara variabel kepesertaan asuransi kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sibela.
4. Ada hubungan antara variabel aksesibilitas pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sibela.
5. Ada hubungan antara variabel peran petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sibela.
6. Ada hubungan antara variabel dukungan keluarga dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sibela.

## SARAN

Adapun masukan bagi Puskesmas, diharapkan meningkatkan promosi kesehatan melalui peran media sosial atau penyebaran leaflet untuk menarik masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan terutama bagi pasien BPJS Kesehatan. Juga diharapkan meningkatkan pelayanan secara optimal terutama dari segi petugas yang melayani pasien. Serta diharapkan untuk lebih tanggap terhadap keluhan pasien terkait pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Bagi masyarakat, diharapkan untuk menerapkan pola hidup sehat dan memanfaatkan pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan diri dan keluarga.

Bagi peneliti lain, diharapkan pada peneliti lain agar dapat meneliti dengan variabel berbeda dari penelitian ini yaitu pengetahuan, sikap, kepesertaan asuransi kesehatan, aksesibilitas pelayanan kesehatan, peran petugas kesehatan dan dukungan keluarga. Selain itu, peneliti juga dapat melakukan penelitian lanjutan yang lebih spesifik terkait permasalahan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. WHO. Universal health coverage (UHC). WHO. 2022 [cited 2022 Dec 29]. p. 1. Available from: [https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)#:~:text=Universal health coverage \(UHC\) means,need them,without financial hardship](https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc)#:~:text=Universal health coverage (UHC) means,need them,without financial hardship).
2. Suhadi, Jumakil I. Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile JKN terhadap Pelayanan BPJS. *J Kesehat* [Internet]. 2022;15(1):11–22. Available from: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders>
3. DJSN. SISMONEV TERPADU JKN | Aspek Kepesertaan. DJSN. 2023 [cited 2023 Jan 30]. Available from: <http://sismonev.djsn.go.id/kepesertaan/index.php>
4. Oktarianita, Sartika A, Wati N. Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Lingkar Barat. *Pres Semin Nas UNIMUS*. 2021;4:1–10.
5. Agustina S. Persepsi Sakit, Pengetahuan dan Kepuasan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia J Public Heal Res Dev*. 2019;3(2):274–85. Available from: <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeiaPersepsi>
6. Surya NT, Indar AS. UTILIZATION OF NATIONAL HEALTH GUARANTEE (JKN) INDEPENDENT PARTICIPANTS OF BPJS HEALTH IN HEALTH SERVICES IN NENE MALLOMO HOSPITAL SIDENRENG RAPPANG REGENCY. *Eur J Res Reflect Manag Sci*. 2019;7(4):49–59.
7. Fatimah S, Indrawati F. Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia J Public Heal Res Dev*. 2019;1(3):84–94.
8. Zaini R, Khodijah Parinduri S, Dwimawati E. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tegal Gundil Kota Bogor Tahun 2020. *Promot J Mhs Kesehat Masy*. 2022;5(6):484.
9. Mustadifah M, Idrawati F. Pemanfaatan Layanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan. *Higeia J Public Heal Res Dev*. 2021;5(2):265–75.

10. Erdiwan, Sinaga JP, Sinambela M. Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs Kesehatan Di Rsud Simeulue Tahun 2018. *J Kaji Kesehat Masy.* 2020;1(2):42–8.
11. Kaleka TA. faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan rawat jalan di puskesmas malata kabupaten sumba barat tahun 2022. 2023.
12. Anggita T, Suryoputro A, Sugiarto Y. Factors Associated With The Utilization of Healthcare Facility Among The Elderly in X Hospital Semarang. *Public Heal Perspect J.* 2021;6(1):9–19.
13. Agustiani S, Aramico B, Lastri S. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Lipat Kajang Kecamatan Simpang Kanan Kabupaten Aceh Singkil Tahun 2021. *J Real Ris.* 2022;4:350–7.
14. Warzukni S, Armiatin. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Samalanga Kabupaten Bireuen. *J Kesehat Almuslim.* 2022;8(2):5–8.
15. Afqaria S. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabelota Donggala. 2022.