

PEMANFAATAN UPAYA KESEHATAN PERORANGAN (UKP) OLEH PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS TARUS

Desnel Natalia Lende^{1*}, Rina Waty Sirait², Dominirsep Ovidius Dodo³

¹ Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, FKM Universitas Nusa Cendana

²⁻³ Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Universitas Nusa Cendana

*Korespondensi: desnellende0298@gmail.com

Abstract

To overcoming gaps in the utilization of health services by the poor, the government implements of National Health Insurance (JKN) program which is managed by BPJS Kesehatan. The Public Health Center (Puskesmas) was formed to reach the wider community, from the existence of the puskesmas and JKN, it's hoped that the government's goals to achieve community welfare can be achieved. However, the utilization of puskesmas by JKN participants is still low. The purpose of this study was to determine the factors related to the utilization of health services by JKN participants in the working area of Puskesmas Tarus. This type of the research is a quantitative study using a cross sectional design. The sample consisted of 100 people using the accidental sampling technique. Data analysis was performed using univariate and bivariate analysis with the spearman correlation test. The results showed that the factors related to the utilization of health services by JKN participants were attitude ($r=0.940$; $\rho=0,000$), perception of pain ($r=0.270$; $\rho=0.007$), family support ($r=0.340$; $\rho=0.001$), and assessment of health centers ($r=0,265$; $\rho=0.008$), while the unrelated factor was knowledge ($r=0.063$; $\rho=0.536$). BPJS Kesehatan and puskesmas are expected to cooperate in providing related to the use of JKN. Puskesmas are expected to improve facilities and infrastructure so that the utilization of health service at the puskesmas can be increased.

Keyword: Utilization, National Health Insurance, Puskesmas.

Abstrak

Untuk mengatasi kesenjangan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh masyarakat miskin, maka pemerintah melaksanakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Puskesmas merupakan organisasi kesehatan yang dibentuk sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat. Dengan adanya puskesmas dan program JKN diharapkan tujuan pemerintah untuk mengatasi kesenjangan pemanfaatan pelayanan kesehatan dapat terealisasi. Namun, dalam implementasinya, pemanfaatan pelayanan di puskesmas oleh peserta JKN masih tergolong rendah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Tarus Tahun 2020. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan *cross sectional*. Sampel terdiri dari 100 orang dengan teknik pengambilan secara *accidental sampling*. Analisis data dilakukan dengan analisis univariat dan bivariat dengan uji *spearman correlation*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta JKN adalah sikap ($r=0,940$; $\rho=0,000$), persepsi sakit ($r=0,270$; $\rho=0,007$), dukungan keluarga ($r=0,340$; $\rho=0,001$), dan penilaian terhadap puskesmas ($r=0,265$; $\rho=0,008$), sedangkan faktor yang tidak berhubungan adalah pengetahuan ($r=0,063$; $\rho=0,536$). BPJS Kesehatan dan Puskesmas diharapkan bekerjasama dalam memberikan informasi terkait penggunaan kartu JKN dan pemanfaatannya di puskesmas. Puskesmas diharapkan untuk memperbaiki sarana dan prasarana yang ada sehingga pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas dapat ditingkatkan.

Kata Kunci: Pemanfaatan, Jaminan Kesehatan Nasional, Puskesmas.

Pendahuluan

Pemanfaatan pelayanan kesehatan berhubungan erat dengan kapan seseorang memerlukan pelayanan kesehatan dan bagaimana aksesnya terhadap pelayanan kesehatan

tersebut. Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan pasal 5 dinyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan serta setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau.¹ Hasil Riset Kesehatan Dasar Nasional (Riskesdas) tahun 2018 menemukan bahwa 31,8% masyarakat masih “sulit” mengakses pelayanan puskesmas dan 29,0% mengaku “sangat sulit”. Salah satu penyebab rendahnya aksesibilitas penduduk terhadap fasilitas kesehatan adalah kemiskinan/rendahnya kemampuan finansial.² Berdasarkan publikasi Badan Pusat Statistik (BPS) sampai dengan bulan Maret 2019, jumlah penduduk miskin di Indonesia sebesar 25,14 juta orang atau 9,41%. Di Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT), jumlah penduduk masyarakat miskin hingga September 2019 sebanyak 1,13 juta orang atau 20,62% dari 5,44 juta penduduk.³ Sejak tahun 2014, pemerintah terus berupaya mencegah kesenjangan pemanfaatan pelayanan kesehatan akibat mahalnya biaya pelayanan kesehatan. Salah satunya upaya tersebut adalah kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Dengan adanya JKN diharapkan masyarakat yang menjadi peserta akan terlindungi dari risiko penderitaan finansial ketika mengakses kebutuhan dasar pelayanan kesehatan.⁴

Peserta JKN terdiri dari peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Non PBI. Peserta PBI adalah masyarakat yang tergolong fakir miskin atau tidak mampu sedangkan peserta Non PBI terdiri dari mereka yang tidak tergolong fakir miskin seperti Pekerja Penerima Upah (PPU) dan anggota keluarganya, Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan anggota keluarganya serta Bukan Pekerja (BP) dan anggota keluarganya termasuk orang asing.⁵ Data dari BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa peserta JKN di Indonesia sampai dengan 27 Desember 2019 berjumlah 224,1 juta jiwa atau 83% dari jumlah penduduk. Jumlah terbanyak adalah peserta PBI yang dibiayai dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) yakni sebanyak 96.5 juta jiwa dan yang paling sedikit adalah peserta Non PBI dari kelompok BP yakni sebanyak 5,1 juta jiwa. Di Provinsi NTT sendiri hingga bulan Agustus 2019, jumlah peserta JKN telah mencapai 4,5 juta jiwa dari total 5,4 penduduk juta penduduk.⁶

Puskesmas adalah organisasi pelayanan kesehatan terdepan yang disediakan oleh pemerintah untuk menjangkau masyarakat melalui pelayanan kesehatan primer (*gatekeeper*). Puskesmas sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat berfungsi membina peran serta masyarakat sekaligus memberikan pelayanan kesehatan primer yang bermutu, menyeluruh dan terpadu di wilayah kerjanya. Dalam kaitannya dengan implementasi JKN, diharapkan puskesmas terus menjaga mutu pelayanan agar masyarakat yang memanfaatkan pelayanan mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu.⁷

Puskesmas Tarus adalah salah satu puskesmas di Kabupaten Kupang Tengah dengan wilayah pelayanan sebanyak 7 desa yakni Oelnasi, Oelpuah, Oebelo, Noelbaki, Tarus, Penfui Timur, Mata Air dan Tanah Merah. Selain Puskesmas Tarus sebagai fasilitas kesehatan utama, terdapat juga fasilitas kesehatan swasta yang juga memberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat seperti klinik kesehatan dan tempat praktek dokter.⁸ Pada tahun 2018, jumlah peserta JKN yang terdaftar di Puskesmas Tarus sebanyak 18.437 jiwa dengan jumlah peserta PBI sebanyak 13.638 dan peserta Non PBI sebanyak 4.799. Jumlah kunjungan ke Puskesmas Tarus pada tahun 2018 sebanyak 15.976 jiwa. Pada tahun 2019 jumlah peserta JKN mengalami peningkatan. Jumlah yang terdaftar di Puskesmas Tarus menjadi 21.840 jiwa dengan jumlah peserta PBI sebanyak 16.591 orang dan peserta Non PBI sebanyak 5.249. Jumlah kunjungan pada tahun 2019 sebanyak 19.391 jiwa. Rata-rata kunjungan per bulan di tahun 2019 sebanyak 2.000 peserta baik untuk berobat maupun untuk sekedar memeriksakan kesehatannya.⁸

Kunjungan ke fasilitas kesehatan merupakan salah satu bentuk pemanfaatan pelayanan kesehatan. Menurut Andersen, pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain faktor *predisposisi* (jenis kelamin, umur, status perkawinan, pendidikan, pekerjaan, pengetahuan, sikap dan keyakinan), faktor pendukung (sumberdaya keluarga seperti dukungan sosial dan sumberdaya masyarakat seperti jumlah dan rasio tenaga kesehatan), dan faktor kebutuhan (penilaian individu dan penilaian klinik terhadap suatu masalah kesehatan).⁹ Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bahri, dkk menemukan bahwa faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta JKN adalah pengetahuan, sikap, penghasilan, keterjangkauan informasi, kondisi kesehatan, persepsi tindakan.¹⁰ Penelitian yang dilakukan oleh Manafe menemukan bahwa faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta JKN adalah faktor pengetahuan, sikap, dukungan keluarga dan penilaian terhadap faskes.¹¹ Penelitian oleh Rumengan, dkk menyatakan bahwa ada hubungan antara persepsi responden tentang JKN, akses layanan dan persepsi responden tentang petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas.¹² Sementara itu, penelitian lain yang dilakukan Kale menemukan bahwa tidak ada hubungan antara pengetahuan, sikap dan tingkat pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas.¹³ Adanya ketidak-konsistenan dari beberapa temuan penelitian di atas menjadi alasan mendasar mengapa dilakukan penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara faktor pengetahuan, sikap, persepsi sakit, dukungan keluarga dan penilaian terhadap puskesmas dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh Peserta JKN di Puskesmas Tarus.

Metode

Penelitian ini adalah penelitian *survei analitik* dengan menggunakan desain *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Tarus pada bulan Agustus hingga September 2020. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh masyarakat peserta JKN yang terdaftar di Puskesmas Tarus sebanyak 21.840 peserta. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dan diperoleh sebanyak 100 peserta. Oleh karena daftar nama populasi tidak tersedia, maka teknik pencuplikan sampel menggunakan *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan metode wawancara semi terstruktur. Data diolah dan dianalisis secara univariabel dan bivariabel. Analisis bivariabel menggunakan uji *Spearman Correlation*. Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik (*etichal approval*) dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana dengan nomor: 2020106- KEPK.

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (62%), berada pada umur 41-50 tahun (23%), tamat SMA (38%), bekerja sebagai IRT (36%) dengan jenis kepesertaan PBI sebesar (81%).

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan dan Jenis Kepesertaan di Wilayah Kerja Puskesmas Tarus Kecamatan Kupang Tengah Tahun 2020

Karakteristik	Frekuensi (n=100)	Proporsi (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	38	38
Perempuan	62	62

Karakteristik	Frekuensi (n=100)	Proporsi (%)
Umur		
21-30 tahun	38	38
31-40 tahun	39	39
41-50 tahun	23	23
Pendidikan Terakhir		
Tidak Sekolah	8	8
Tamat SD	18	18
Tamat SMP	24	24
Tamat SMA	38	38
Tamat PT	12	12
Pekerjaan		
PNS	11	11
Petani	30	30
Wiraswasta	13	13
Mahasiswa	4	4
IRT (Ibu Rumah Tangga)	36	36
Lainnya (sopir, tukang,)	7	7
Jenis Kepesertaan		
PBI	81	81
Non PBI	19	19

Tabel 2. Hubungan dan Tingkat Keeratan Hubungan Pengetahuan, Sikap, Persepsi Sakit, Dukungan Keluarga dan Penilaian Pelayanan Puskesmas dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Tarus Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang Tahun 2020

Variabel	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				Jumlah	<i>p-value</i>	r
	Sering		Jarang				
	n	%	n	%			
Pengetahuan							
Cukup	51	51	12	12	63	0,536	0,063
Kurang	28	28	9	9	37		
Sikap							
Baik	78	78	1	1	79	0,000	0,940
Tidak Baik	1	1	20	20	21		
Pesepsi Sakit							
Tahu	69	69	18	18	82	0,007	0,270
Tidak Tahu	10	10	8	8	18		
Dukungan Keluarga							
Mendukung	77	77	16	16	93	0,001	0,340
Tidak Mendukung	2	2	5	5	7		
Penilaian Puskesmas							
Baik	71	71	14	14	85	0,008	0,265
Kurang Baik	8	8	7	7	15		

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa peserta yang memiliki pengetahuan cukup tentang pemanfaatan pelayanan kesehatan menggunakan JKN cenderung untuk sering

memanfaatkan pelayanan kesehatan. Peserta yang memiliki sikap baik terhadap pelayanan kesehatan cenderung untuk sering memanfaatkan pelayanan kesehatan. Demikian pula dengan peserta yang tahu tentang persepsi sakit cenderung untuk sering memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tarus. Peserta yang mendapatkan dukungan dari keluarga dan peserta yang menilai baik terhadap sarana dan prasarana di puskesmas cenderung sering memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Pembahasan

1. Hubungan Tingkat Pengetahuan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Pengetahuan adalah domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang. Individu dengan pengetahuan yang baik terhadap kesehatan memiliki pemahaman tentang pentingnya menjaga kesehatan.¹⁴ Semakin tinggi pengetahuan individu tentang pentingnya kesehatan akan membuat individu makin sadar akan manfaat investasi kesehatan. Namun dalam riset ini, hasil uji statistik menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta JKN di Puskesmas Tarus. Proporsi responden baik dari kelompok yang memiliki pengetahuan cukup maupun dari kelompok yang memiliki pengetahuan kurang dan memanfaatkan pelayanan kesehatan sama-sama dominan atau sering memanfaatkan pelayanan kesehatan. Diduga hal ini terjadi karena tingkat pendidikan responden umumnya sama-sama berada di level pendidikan rendah dan menengah. Kemungkinan lainnya adalah karena kurangnya informasi yang didapat oleh peserta JKN mengenai penggunaan kartu JKN dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan sehingga berpengaruh pada interpretasi tentang pemanfaatan pelayanan kesehatannya. Penelitian ini mendukung temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan tidak ada hubungan antara pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kagok Tahun 2019.¹⁵ Namun, penelitian ini tidak mendukung temuan penelitian yang sebelumnya yang menyatakan ada hubungan antara pengetahuan dengan pemanfaatan kartu JKN dalam penggunaan layanan kesehatan di Puskesmas Manutapen.¹⁶ Perbedaan ini mungkin terjadi karena ada perbedaan kondisi geografis. Wilayah kerja Puskesmas Manutapen berada di daerah perkotaan yang mudah dijangkau. Masyarakatnya juga mudah untuk mencari informasi terkait manfaat kartu JKN di perkotaan. Kemungkinan lainnya adalah perbedaan karakteristik responden dari segi pendidikan ataupun pekerjaan. Sebagian besar responden di wilayah kerja Puskesmas Tarus tidak memiliki penghasilan tetap. Mereka cenderung fokus pada pemenuhan kebutuhan sehari-hari daripada mencari informasi terkait kesehatannya. Sementara di wilayah perkotaan, informasi bisa diperoleh lebih mudah melalui paparan media informasi dari berbagai sumber.

Ketidaktahuan sebagian responden tentang puskesmas dan pemanfaatan kartu JKN menyebabkan responden jarang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Responden tidak mengetahui secara lengkap mengenai hak-hak yang didapatkannya ketika memiliki kartu JKN. Sebagian responden memahami bahwa hak pemanfaatan layanan dilakukan jika responden merasakan sakit, sedangkan hak-hak lainnya seperti hak untuk konsultasi medis, hak untuk mendapatkan layanan *skrining* atau hak untuk mendapatkan akomodasi ambulans tidak diketahui oleh responden. Sebaliknya, alasan sebagian responden yang sering memanfaatkan pelayanan kesehatan menggunakan kartu JKN karena selama ini responden memperoleh informasi tentang keberadaan dan fungsi Puskesmas Tarus dari pengalaman tetangga terdekat. Dari hasil wawancara diketahui bahwa responden belum pernah mengikuti kegiatan sosialisasi tentang jaminan kesehatan dan pemanfaatannya baik dari pihak puskesmas maupun dari pihak BPJS Kesehatan. Realitas ini menunjukkan bahwa ketersediaan

informasi tentang hak-hak peserta JKN menjadi aspek yang penting dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tarus.

Untuk memperbaiki kesenjangan ini, maka BPJS Kesehatan dan Puskesmas Tarus perlu melakukan sosialisasi atau penyuluhan mengenai pemanfaatan JKN dan penggunaannya di puskesmas terutama tentang pelayanan yang dijamin dan yang tidak dijamin oleh BPJS. Mekanismenya bisa dilakukan secara berkala baik langsung maupun tidak langsung. Secara langsung dapat dilakukan dengan promosi kesehatan, kunjungan rumah, pertemuan di tempat-tempat dilakukannya pelayanan kesehatan seperti posyandu atau di kantor-kantor desa dengan seluruh aparat desa. Secara tidak langsung dapat dilakukan dengan memberikan informasi terus menerus melalui internet atau radio yang bisa dijangkau oleh seluruh masyarakat.

2. Hubungan Sikap dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Sikap merupakan pendapat maupun pandangan seseorang tentang suatu objek yang mendahului tindakannya atau merupakan ekspresi perasaan yang mencerminkan apakah seseorang senang atau tidak senang, suka atau tidak suka, dan setuju atau tidak setuju terhadap suatu objek.¹⁷ Penelitian ini menemukan bahwa sebagian besar responden memiliki sikap yang baik terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas. Kemungkinan adanya sikap yang baik ini karena persepsi manfaat seseorang terhadap keberadaan puskesmas dan jaminan kesehatan yang dimilikinya. Semakin baik penilaian yang diberikan oleh masyarakat maka semakin tinggi pula pemanfaatannya. Sikap terhadap pelayanan puskesmas dalam penelitian meliputi beberapa aspek antara lain keberadaan lokasi puskesmas yang mempermudah dalam pengobatan, manfaat dari penggunaan JKN dan kualitas pelayanan yang didapat. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara sikap dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh Peserta JKN di Puskesmas Tarus. Temuan penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa ada hubungan antara sikap dengan pemanfaatan BPJS Kesehatan pada pelayanan di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhan Batu Selatan tahun 2019.¹⁰

Dalam penelitian ini, beberapa komponen yang berkaitan erat dengan sikap yang baik dari responden antara lain: kartu JKN yang dimiliki oleh responden mempermudah responden untuk mendapatkan pengobatan sewaktu sakit; pelayanan dari petugas kesehatan yang ramah; dan lokasi puskesmas yang mudah dijangkau. Sedangkan komponen yang berkaitan erat dengan sikap dari responden yang tidak baik antara lain: responden merasakan adanya perbedaan pelayanan pada saat berobat ke puskesmas dengan fasilitas kesehatan lain; dan adanya petugas yang tidak ramah. Pada beberapa responden ditemukan kejadian seperti belum adanya hubungan atau komunikasi yang baik antara petugas kesehatan dengan pasien. Hal ini berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.¹⁰

Realitas ini menunjukkan bahwa ada variasi dalam proses pengobatan dan pelayanan terhadap peserta JKN. Untuk memperbaiki kesenjangan ini, puskesmas perlu meminimalkan variasi dalam proses pelayanan. Puskesmas perlu membangun sistem kontrol/pengendalian terhadap petugas kesehatan yang melakukan pemeriksaan atau pengobatan dengan penekanan upaya perbaikan pada aspek keramahan. Jika hal ini dilaksanakan secara konsisten, diharapkan mutu pelayanan akan meningkat dan angka pemanfaatan pelayanan dari peserta JKN di Puskesmas Tarus akan semakin tinggi.

3. Hubungan Persepsi tentang Sakit dengan Pemanfaatan Pelayanan

Secara teoritis, persepsi sakit merupakan persepsi seseorang tentang konsep penyakit, tindakan yang dilakukan jika sakit dan kebutuhan segera untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan bagi seluruh keluarganya. Dalam penelitian ini, persepsi sakit adalah konsep sakit menurut masyarakat dan tindakan yang dilakukan oleh masyarakat pada saat sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengetahui konsep sakit yang

sejalan dengan konsep dalam ilmu kesehatan. Responden yang memiliki persepsi yang baik tentang sakit atau mengetahui konsep sakit yang seturut dengan konsep dalam ilmu kesehatan, lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi sakit dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta JKN di Puskesmas Tarus. Temuan penelitian ini mendukung temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa ada hubungan antara persepsi sakit dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh Peserta Jamkesmas di Puskesmas Rao Kabupaten Pasaman Tahun 2018.¹⁸

Dalam penelitian ini juga ditemukan alasan mengapa kelompok responden yang memahami persepsi sakit namun jarang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tarus. Alasan tersebut adalah ketersediaan waktu dan jarak tempuh ke puskesmas. Ketersediaan waktu ini berkaitan erat dengan status pekerjaan responden. Ada responden yang mengaku tidak bisa meninggalkan pekerjaan utama dalam mencari nafkah. Ada juga responden yang berstatus sebagai ibu rumah tangga yang tidak bisa meninggalkan urusan rumah tangga. Selanjutnya, waktu tempuh ke puskesmas berkaitan erat dengan jarak dari tempat tinggal responden ke puskesmas dan kondisi jalan. Sebagian responden dalam kelompok ini tinggal di wilayah yang jaraknya cukup jauh (>5km) dari puskesmas dengan kondisi jalan yang rusak/tidak memadai. Mereka akan memanfaatkan pelayanan kesehatan apabila mereka sudah berada dalam kondisi sakit yang parah. Jika kondisi sakitnya belum parah, umumnya responden memilih untuk mengobati dirinya sendiri, walaupun mereka tahu tentang konsep sehat sakit yang sebenarnya. Pengobatan sendiri dilakukan dengan menggunakan obat tradisional atau membeli obat di toko obat terdekat.

Untuk memperbaiki kesejangan ini, maka intervensi yang perlu dilakukan petugas kesehatan adalah memberikan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat tentang pentingnya konsistensi tindakan ketika sakit dengan pemahaman konsep sehat dan sakit sebagai bentuk penguatan bagi perubahan perilaku masyarakat. Di saat yang sama, pihak puskesmas perlu melakukan variasi jenis pelayanan. Pelayanan kesehatan tidak lagi dibatasi hanya di dalam gedung puskesmas tetapi juga dilakukan secara langsung ke masyarakat dengan jadwal yang teratur. Pengobatan dan pelayanan kesehatan ini perlu diarahkan ke desa-desa yang jauh dari Puskesmas Tarus untuk memudahkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dan JKN yang dibutuhkannya.

4. Hubungan Dukungan Keluarga dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Dukungan keluarga adalah upaya yang diberikan oleh anggota keluarga kepada anggota keluarga lainnya berupa sikap, informasi, tindakan yang bertujuan untuk membantu seseorang dalam mencapai tujuannya atau mengatasi masalah seseorang sehingga dirinya merasa dicintai, dihormati, dan diperhatikan.¹⁹ Dukungan keluarga yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dukungan informasi, dukungan instrumental dan dukungan emosional terhadap responden pengguna JKN dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Penelitian ini menemukan bahwa mayoritas responden telah mendapatkan dukungan keluarga untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dengan kartu jaminan kesehatan yang dimilikinya. Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara dukungan keluarga dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tarus. Artinya semakin banyak dukungan yang diberikan oleh keluarga kepada seseorang maka kecenderungan orang tersebut untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan juga semakin tinggi. Temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa ada hubungan antara dukungan keluarga dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS di Klinik Pratama Kepolisian Resor Kota (Polresta) Kupang Tahun 2017.¹¹

Dukungan keluarga yang didapatkan responden dalam penelitian ini antara lain dukungan emosional berupa motivasi pada saat memanfaatkan pelayanan; dukungan penghargaan berupa perhatian untuk mendengarkan keluhan kesah ketika mendapatkan kesulitan saat memanfaatkan pelayanan; dukungan instrumental berupa tindakan memperhatikan/menemani dan peduli terhadap kebutuhan responden dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan; dan dukungan informasi berupa pemberitahuan informasi terkait pemanfaatan pelayanan kesehatan menggunakan kartu JKN. Dukungan seperti ini diharapkan terus diberikan. Namun, cakupannya tidak hanya terbatas untuk beberapa hal di atas. Dukungan keluarga juga diperlukan dalam hal biaya pengobatan. Hal ini penting karena jaminan biaya pelayanan dalam program JKN tidak semuanya ditanggung oleh BPJS Kesehatan. Pihak puskesmas juga diharapkan turut memberikan dukungan. Misalnya ketika pasien belum mampu untuk membayar pelayanan yang tidak dijamin, masyarakat perlu diberi kesempatan untuk mengupayakan jaminan pembiayaan kesehatan dari sumber dana lain yang ada di Pemerintah Daerah Kabupaten Kupang.

5. Hubungan Penilaian tentang Puskesmas dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Penilaian merupakan suatu proses untuk mengambil keputusan dengan menggunakan informasi dan pengalaman. Penilaian fasilitas kesehatan merupakan proses untuk memperoleh informasi dan perbandingan tentang sejauh mana kinerja suatu fasilitas kesehatan dari berbagai aspek termasuk aspek ketersediaan sarana dan prasarana dan cara pelayanan petugas kesehatan. Hasil penilaian di tingkat individu secara teoritis akan mempengaruhi perilakunya dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara penilaian responden tentang puskesmas dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta JKN di Puskesmas Tarus. Semakin baik penilaian yang diberikan masyarakat secara langsung akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Meningkatnya kepercayaan ini akan membuat masyarakat lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan ketika membutuhkan pelayanan kesehatan. Sebagian besar responden yang menilai Puskesmas Tarus dalam kategori baik, lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan dengan menggunakan kartu JKN. Temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara penilaian terhadap fasilitas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS di Klinik Pratama Kepolisian Resor Kota (Polresta) Kupang Tahun 2017.¹¹ Dari hasil wawancara diketahui bahwa alasan responden yang jarang memanfaatkan pelayanan kesehatan karena kurangnya penjelasan terkait dosis obat yang harus dikonsumsi oleh pasien. Hal ini mengakibatkan pasien takut akan efek samping dari obat sehingga responden lebih memilih untuk berobat ke rumah sakit. Responden merasa pelayanan di rumah sakit lebih baik dari puskesmas.

Tidak dapat dipungkiri bahwa kondisi sarana dan prasarana merupakan salah satu unsur yang dianggap sangat mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan. Sarana prasarana yang disediakan harus menjamin faktor kenyamanan, kebersihan, obat yang diberikan dan juga informasi tentang pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta JKN wajib disediakan oleh pihak puskesmas.²⁰ Dalam memanfaatkan sebuah pelayanan kesehatan, masyarakat umumnya mempertimbangkan sarana dan prasarana yang ada dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Semakin baik sarana dan prasarana yang disediakan, maka masyarakat akan cenderung untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Selain memanfaatkan pelayanan, ada kemungkinan masyarakat akan mempertimbangkan untuk menyarankan pemilihan pengobatan kepada orang lain yang ada disekitarnya. Oleh karena itu, dalam pelayanannya puskesmas diharapkan perlu mengintervensi beberapa hal, diantaranya adalah dengan memperbaiki sistem pelayanan yang diberikan dan juga semakin

meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana yang sudah ada sebelumnya seperti ketersediaan air bersih, peralatan yang digunakan, dan kebersihan yang sudah dinilai baik oleh masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa sikap, persepsi sakit, dukungan keluarga dan penilaian puskesmas berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta JKN, sedangkan pengetahuan tidak memiliki hubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta JKN. Puskesmas dan BPJS Kesehatan diharapkan untuk bekerjasama dalam memberikan informasi kepada peserta dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Puskesmas diharapkan lebih aktif dalam menjangkau seluruh masyarakat di desa-desa yang jauh dari fasilitas kesehatan melalui pelayanan langsung yang berkala/teratur. Masyarakat diharapkan untuk lebih berperan aktif dalam setiap kegiatan yang disediakan oleh Puskesmas seperti mengikuti kegiatan posyandu atau penyuluhan kesehatan lainnya dan juga kegiatan yang akan dilakukan oleh puskesmas misalnya sosialisasi mengenai pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan menggunakan kartu JKN.

Daftar Pustaka

1. Irawan B, Ainy A. Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir. *J Ilmu Kesehat Masy.* 2018;9(3):189–97.
2. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Hasil Utama Riset Kesehatan Dasar 2018 [Internet]. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. Jakarta; 2018. Available from: https://kesmas.kemkes.go.id/assets/upload/dir_519d41d8cd98f00/files/Hasil-risikesdas-2018_1274.pdf
3. Badan Pusat Statistik Provinsi NTT. Profil Kemiskinan di Provinsi NTT September 2019. Kupang; 2019.
4. Rahmarini C. Akses Masyarakat Miskin Terhadap Pelayanan Kesehatan Program BPJS Kesehatan di Kelurahan Krandegan Banjarnegara [Internet]. Universitas Negeri Semarang; 2019. Available from: <https://lib.unnes.ac.id/33306/>
5. Kementerian Sekretariat Negara RI. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2019 tentang Jaminan Kesehatan. 75 2019.
6. Kaha K. Kepesertaan BPJS kesehatan di NTT baru 83 persen [Internet]. *Antaraneews.com.* 2019 [cited 2020 Sep 12]. Available from: <https://www.antaraneews.com/berita/1034058/kepesertaan-bpjs-kesehatan-di-ntt-baru-83-persen>
7. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 43 Jakarta, Indonesia; 2019.
8. Puskesmas Tarus. Laporan Tahunan dan Profil Kesehatan Puskesmas Tarus Tahun 2018. Kupang; 2019.
9. Babitsch B, Gohi D, Lengerke T Von. Re-revisiting Andersen's Behavioral Model of Health Services Use: a systematic review of studies from 1998–2011. *GMS Psycho-Social-Medicine* [Internet]. 2012;9:397–407. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3488807/>

10. Bahri S, Darmana A, Aini N. Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan BPJS Kesehatan Pada Pelayanan di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhan Batu Selatan Tahun 2019. *J Online Keperawatan Indones* [Internet]. 2019;2(2):24–33. Available from: <http://114.7.97.221/index.php/Keperawatan/article/view/935>
11. Manafe S. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta BPJS di Klinik Pratama Kepolisian Resor Kota (POLRESTA) Kupang Tahun 2017. Universitas Nusa Cendana; 2018.
12. Rumengan DS., Umboh JM., Kandou G. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *JIKMU* [Internet]. 2015 Jan;5(2). Available from: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7180/7388>
13. Kale RU. Determinan Pemanfaatan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Wilayah Kerja Puskesmas Oebobo Kota Kupang, Tahun 2017. Universitas Nusa Cendana; 2017.
14. Notoatmodjo S. Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2012.
15. Fatimah S, Indrawati F. Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia J Public Heal Res Dev* [Internet]. 2019;3(1):121–31. Available from: <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/24747/12716>
16. Doko H, Kenjam Y, Ndoen EM. Determinan Pemanfaatan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Wilayah Kerja Puskesmas Manutapen Kecamatan Alak Kota Kupang. *Media Kesehat Masy* [Internet]. 2019;1(2):68–75. Available from: <http://ejournal.undana.ac.id/MKM/article/view/1951>
17. Fitriani S. Promosi Kesehatan. Edisi 10. Yogyakarta: Graha Ilmu; 2011.
18. Yanti F. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pasien JAMKESMAS di Puskesmas Rao Kabupaten Pasaman Tahun 2018 [Internet]. Stikes Perintis Padang; 2018. Available from: <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=skripsi+femi+yanti>
19. Karamelka W. Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Antenatal Care di Wilayah Kerja Puskesmas Kecamatan Wolo Kabupaten Kolaka Tahun 2015. *J Public Health (Bangkok)* [Internet]. 2015;5(1):643–54. Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.irfa.2010.03.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.ribaf.2014.06.001><http://www.iiste.org><http://dx.doi.org/10.1016/j.jbankfin.2011.10.012><http://www.econjournals.com><http://www.academicjournals.org/JAT>
20. Kurniawan D. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Dalam Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Tamalanrea Jaya Kota Makassar [Internet]. Universitas Hasanuddin; 2018. Available from: http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/MzFmYTZiMTZiNjM2ZjIxNzFiNWl0YjEwYzhiNDE0ZjAyMmJmJmYQ==.pdf