

Faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan puskesmas oleh peserta penerima bantuan iuran Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kabupaten Deli Serdang tahun 2020

Affecting factors of puskesmas utilization by the participants of contribution assistance recipient of national health insurance in Deli Serdang Regency in 2020

Putri Ruth Ras Meita^{1*}, Zulfendri², Siti Khadijah³

^{1,2,3}Departemen Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan masyarakat, Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia

¹putriruthsibarani@rocketmail.com, zulfendri@jolly@yahoo.com, sitikdjah73@gmail.com

Abstrak

Salah satu jenis program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI), yang iurannya dibiayai oleh pemerintah, untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pengobatan. Namun dari data kunjungan peserta PBI tahun 2020, lebih dari 95 persen Puskesmas Kabupaten Deli Serdang mengalami tren penurunan selama Tahun 2020. Penelitian bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan puskesmas melalui variabel karakteristik (pendidikan, pekerjaan dan penghasilan), faktor sosiopsikologis (persepsi kesehatan, persepsi pelayanan kesehatan dan persepsi tentang JKN) dan keterjangkauan (informasi dan biaya transportasi). Jenis penelitian ini adalah *cross-sectional* dengan sampel berjumlah 107 dari 7.317 populasi. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sei Semayang dan Puskesmas Kenangan. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *simple random sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji bivariat (*chi-square*) dan multivariat (regresi logistik berganda). Hasil penelitian menunjukkan peserta PBI JKN yang memanfaatkan puskesmas sebesar 57,9%. Faktor yang memengaruhi pemanfaatan puskesmas adalah variabel pendidikan, persepsi pelayanan kesehatan, persepsi tentang JKN, keterjangkauan informasi dan biaya transportasi di Kabupaten Deli Serdang tahun 2020. Variabel yang paling dominan yaitu persepsi tentang JKN dengan nilai Exp (B) 11,095 (95% CI 3,199 – 38,484) artinya peserta PBI yang persepsi tentang JKN baik kemungkinan 11.095 kali lebih besar untuk memanfaatkan puskesmas dibandingkan peserta PBI yang persepsi tentang JKN buruk. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemanfaatan puskesmas oleh peserta PBI di Kabupaten Deli Serdang sangat rendah, hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman dari peserta PBI, tentang hak dalam pemanfaatan pelayanan Kesehatan. Karena itu diharapkan agar semua bidang terkait memberikan informasi kepada peserta PBI, agar tingkat kunjungan dapat meningkat.

Kata kunci : Peserta, PBI, persepsi, JKN, pemanfaatan puskesmas

Abstract

One of the National Health Insurance (JKN) programs is the recipient is Contribution Assistance Recipient (PBI) participants, is financed by the government, to ease the community in accessing medication. However, based on the PBI participant's visit data for 2020 more than 95 percent of Puskesmas (community health center) of Deli Serdang Regency have a declining trend during 2020. The research aims to find out the affecting factors of Puskesmas utilization through characteristic variables (education, job and income), socio-psychological (health perception, health services and perception and perception concerning JKN) and coverage (information and transportation fee). This is a cross-sectional research type with samples of 107 from the population of 7.317 taken with a simple random sampling method. The research shows that PBI JKN participants who utilized puskesmas are 57.9%. Affecting factors of puskesmas utilization in Deli Serdang Regency of 2020 are education, health services perception concerning JKN, information coverage and transportation fee. The most dominant variable is perception concerning JKN with Exp value (B) is 11.095 (95%CI 3199 – 38,484), which means PBI participants with good perception concerning JKN have the possibility of 11.095 times greater to utilize Puskesmas compare to those with poor perception concerning JKN. The study concludes that Puskesmas utilization by PBI participants in Deli Serdang is very low due to a lack of understanding from the PBI participants concerning the rights of health service utilization. Therefore all related elements are expected to provide information for PBI participants so that the visit rate improves.

Keywords: Participant, PBI, perception, JKN, puskesmas utilization

Pendahuluan

Kesehatan mempunyai peran yang penting dalam kehidupan sehari-hari sehingga dengan meningkatnya standar kesehatan yang sangat berperan tersebut suatu negara diperlukan adanya pelayanan kesehatan yang lebih baik. Arti dari pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan oleh individu maupun suatu kelompok organisasi dalam upaya memelihara serta meningkatkan kesehatan dan pemulihan yang terjadi pada kesehatan masing-masing individu maupun kelompok dalam upaya melakukan pencegahan dan mengobati dari adanya penyakit (Kemenkes, 2012).

Berdasarkan aturan dari UU No 40 Tahun 2004 yang membahas mengenai sistem jaminan nasional serta pada UU No 24 Tahun 2011 yang membahas mengenai badan penyelenggaraan jaminan sosial dimana telah dilaksanakan sejak pada tanggal 1 Januari 2014 dimana dimaksudkan sebagai upaya dalam memenuhi berbagai kebutuhan yang dilakukan masyarakat untuk melaksanakan pembayaran yang telah dibahas (Undang-Undang No. 40 Tahun 2004). Pada penyelenggaraan dan pelaksanaan program yang telah dilakukan oleh SJSN program jaminan sosial dimana setiap individu dapat mendapatkan jaminan sosial yang berbentuk berupa perlindungan sosial. Terutama pada Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) serta Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) dimana program ini berkaitan dengan kebutuhan pada masyarakat yang kurang mampu. Sementara pada para karyawan yang bekerja pada negeri sipil, jaminan sosial, veteran serta mendapatkan penerimaan dana pensiun serta para pekerja pada jaminan sosial swasta melalui PT Jamsostek (Persero) serta PT Askes (Persero) (Undang-Undang No. 40 Tahun 2004).

Program Jaminan Kesehatan ialah pelaksanaan pada setiap individu yang telah melakukan pekerjaan minimal 6 bulan sehingga dapat memiliki program BPJS atau biasa disebut dengan program jaminan kesehatan nasional dimana setiap karyawan melaksanakan pembayaran iuran. Para peserta yang dapat menerima program jaminan kesehatan terbagi menjadi dua yakni peserta penerima bantuan iuran dan peserta yang bukan penerima bantuan. Para peserta yang telah mendapatkan penerimaan bantuan

merupakan peserta yang tidak mampu dalam menunjang kehidupannya serta para fakir miskin. Sementara para peserta bukan penerima bantuan merupakan peserta yang berkewajiban melakukan pembayaran sendirian berupa iuran yakni Pekerja Penerima Upah (PPU) termasuk anggota keluarga yang tergolong para pekerja di perusahaan baik perusahaan swasta maupun perusahaan pemerintah (Perpres No 64 tahun 2020). Sementara para pekerja yang bukan penerima upah atau dikenal dengan PBU merupakan para pekerja yang mandiri dan diluar hubungan kerja dan terakhir peserta Bukan Pekerja (BP) berikut anggota keluarga.

Puskesmas merupakan penyedia sarana prasarana pada pelayanan kesehatan dalam upaya pelaksanaan kesehatan bagi individu maupun kelompok dengan mementingkan upaya preventif dan promotive yang berguna dalam mengupayakan derajat kesehatan suatu individu maupun kelompok masyarakat. Bagi masyarakat yang telah melakukan pendaftaran di BPJS akan mendapatkan sponsor yang dilakukan oleh APBN maupun APBD yang telah melakukan pengobatan pada kesehatan yang telah ditentukan. Hal ini dimaksudkan puskesmas menjadi salah satu jalur bagi peserta PBI dalam mendapatkan fasilitas pengobatan (Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014).

Sebanyak jumlah penduduk 1.878.399 di Kabupaten Deli Serdang memiliki 122 kecamatan pada tahun Desember 2020. Menurut data dari BPJS peserta yang telah terdaftar pada JKN dan KIS berjumlah 1.086.182 penduduk atau sebanyak 57,8% dari jumlah penduduk Deli. Sementara untuk penduduk yang tidak mendaftarkan diri ke dalam JKN-KIS sebanyak 545.163 penduduk atau setara dengan 50,1% dari total jumlah penduduk hal ini juga termasuk pada PBI APBD dengan total sebanyak 160.522 atau setara dengan 29,7% dan yang telah terdaftar di PBI sebanyak 19.130 penduduk atau setara dengan 3,5% Provinsi Sumatera Utara (BPJS Kesehatan Deli Serdang, 2018).

Fasilitas kesehatan yang berada di Kabupaten Deli terdapat 34 puskesmas yang terdiri dari 6 non rawat inap dan 28 puskesmas terdiri dari rawat inap. Berdasarkan sebaran dari setiap wilayah yang berada di Provinsi Kabupaten Deli tersebar diseluruh sub bagian yang harus dimaksimalkan sebagai upaya dalam melayani pengobatan bagi masyarakat

yang telah terdaftar di PBI. Akan tetapi sebagian besar pengunjung mengalami penurunan pada tahun 2020 bagi peserta PBI di Kabupaten Deli.

Sementara hasil temuan pada data kunjungan PBI yang telah dilakukan oleh BPJS Kesehatan di tahun 2021. Puskesmas yang memiliki cakupan terendah pada kunjungan PBI kurang dari 5% dimana sebaran puskesmas pada puskesmas Sei Semayang sebanyak 3,20%, puskesmas Petumbukan sebanyak 4,9%, Puskesmas Tanjung Rejo sebanyak 3,68% serta puskesmas Kenangan sebanyak 2,60% (BPJS Kesehatan Deli Serdang, 2018). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan 2 fokus sorotan yang mewakili tingkat cakupan pemeriksaan yang memiliki karakteristik yang sama serta PBI yang rendah yakni puskesmas Sei Semayang dan puskesmas Kenangan yang memiliki tingkat kunjungan pada puskesmas sebanyak kurang dari 5%, juga karena menuju lokasinya di daerah pedesaan yang menyebabkan menjadi faktor pemungkin rendahnya pemanfaatan puskesmas oleh peserta PBI.

Berdasarkan dari data mengenai pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan terdapat penyebab dari adanya beberapa faktor yakni (1) biaya yang relatif mahal; (2) memiliki jarak yang jauh; (3) tidak diketahuinya fasilitas yang sesuai dengan kapasitas; serta (4) terdapat tradisi yang dapat menyusahkan penggunaan fasilitas (Kemenkes Kesehatan RI, 2009). Berdasarkan pendapat dari Becker (1974) dalam dalam (Notoatmodjo, 2005), menyatakan bahwa terdapat beberapa komponen yang dapat memberikan pengaruh pada pelayanan kesehatan yakni faktor pendukung, komponen tingkat keparahan dan faktor predisposisi, faktor pendukung meliputi sumber daya keluarga serta komunitas, faktor predisposisi meliputi struktur kepercayaan, sosial dan demografi. Sementara pada komponen tingkatan meliputi keparahan dari penyakit yang dialami pasien. Menurut pendapat dari (Anderson, 1975) menyatakan bahwa terdapat tiga faktor yang dapat memberikan pengaruh pada penggunaan dari pelayanan kesehatan yaitu karakteristik kapasitas, kebutuhan, dan karakteristik predisposisi. Karakteristik predisposisi memiliki makna yang sama dengan (Becker, 2010), karakteristik kebutuhan memiliki makna dimana penilaian

diri dalam menghadapi tantangan dari penyakit yang dialaminya, sementara karakteristik kapasitas meliputi sumber daya keluarga misalkan mempunyai hasil pendapatan yang cukup dalam upaya menjangkau fasilitas pelayanan kesehatan (Notoatmodjo, 2005)

Berdasarkan survei awal masyarakat memiliki rasa yang kurang aman dalam melakukan pengobatan di puskesmas yang diakibatkan oleh adanya pandemic Covid-19 yang sesuai dengan lokasi dari penelitian berlangsung, dimana masyarakat belum memahami manfaat PBI JKN yang mereka dapatkan ketika menerima pelayanan medis yang sesuai dengan fasilitas medis baik pertama maupun lanjutan. Saat ditanya tentang manfaat kartu JKN, mereka baru paham bahwasanya sakit bisa berobat ke Rumah sakit. Tetapi untuk manfaat .lebih dalam kartu JKN seperti pemanfaatan puskesmas baik dalam kunjungan sehat maupun kunjungan sakit mereka tidak tahu. Peserta juga mengaku belum pernah mendapatkan informasi langsung tentang manfaat menjadi peserta.PBI JKN, baik dari Dinas Sosial, Dinas Kesehatan maupun dari BPJS Kesehatan. Karena jumlah peserta PBI JKN sangat.besar maka tidak mungkin untuk memberikan informasi secara langsung karena jumlah peserta yang sangat besar, maka tidak mungkin untuk memberikan informasi secara langsung karena jumlah peserta yang banyak dan kebutuhan akan forum yang besar.

Penelitian ini mencoba memahami secara detail mengenai berbagai faktor yang menjadi latar belakang dari penyebab rendahnya pemanfaatan dari penggunaan puskesmas yang dilakukan oleh peserta PBI di Kabupaten Deli Serdang yang berhubungan dengan Pendapatan, Pendidikan serta pekerjaan dari masing-masing karakteristik peserta PBI, serta faktor dari psikososial yang berhubungan dengan latar belakang sehat, aksesibilitas pelayanan kesehatan serta dari faktor keterjangkauan informasi. Sehingga peneliti ingin mengetahui mengenai “faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan puskesmas.oleh peserta PBI JKN di Kabupaten Deli Serdang tahun 2020”.

Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Peneliti menggunakan sampel dan

populasi dari jumlah keseluruhan peserta yang telah melakukan kunjungan PBI dari 34 puskesmas dimana sebanyak 541,151 penduduk yang telah terdaftar di (BPJS Kesehatan Deli Serdang, 2018). Sedangkan jumlah populasi untuk sampel wilayah yaitu di puskesmas Kenangan terdapat 4530 (62% dari populasi) peserta PBI dan pada puskesmas Sei Semayang terdapat 2787 (38% dari populasi) peserta PBI, jadi total jumlah populasi adalah 7.317 orang. Peneliti menggunakan teknik pengambilan data dengan *simple random sampling*. Pelaksanaan analisis data dapat dilakukan dengan menggunakan multivariat (regresi logistik berganda) serta uji bivariat (*chi-square*).

Hasil

Deskripsi Karakteristik Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI)

Tabel 1
Deskripsi Karakteristik Peserta PBI di Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020

Karakteristik responden	Jumlah (orang)	Persentase
Pendidikan		
Rendah (Tidak tamat SD, tamat SD)	27	25,2
Menengah (Tamat SMP, tamat SMA)	67	62,6
Tinggi (Akademi/sarjana)	13	12,1
Pekerjaan		
Tidak bekerja	81	75,7
Bekerja		
Penghasilan		
RP <1 juta	46	43,0
Rp ≥1-2 juta	26	24,3
Rp ≥2-3 juta	0	0
Rp ≥3 juta		

Hasil penelitian dari 107 orang diperoleh bahwa mayoritas peserta PBI memiliki latar belakang Pendidikan yang cukup rendah dimana sebanyak 27 orang memiliki Pendidikan tamatan SD sebanyak 25,2%, SMP dan SMA sebanyak 62,6% atau sejumlah 67 penduduk dan pendidikan tinggi (akademi/sarjana) sebanyak 13 penduduk (12,1 persen). Mayoritas peserta PBI bekerja sebagai buruh dan pedagang sebanyak 81 penduduk (75,7 persen) dan yang tidak memiliki pekerjaan atau sebagai ibu rumah tangga memiliki total sejumlah 26 penduduk (24,3 persen). Mayoritas peserta PBI itu

berpenghasilan di bawah upah minimum rumah tangga (UMR) sebanyak 107 penduduk (100 persen) yaitu Rp > 1 juta ada 35 penduduk (32,7 persen), Rp ≥1-2 juta ada 46 penduduk (43,0 persen) dan penghasilan Rp ≥2-3 juta ada 26 penduduk (24,3 persen).

Hubungan Karakteristik dengan Pemanfaatan Puskesmas oleh Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kabupaten Deli Serdang

Tabel 2
Tabulasi Silang Hubungan Karakteristik Peserta PBI dengan Pemanfaatan Puskesmas di Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020

Variabel Karakteristik Peserta PBI	Pemanfaatan Puskesmas				Total	P-Value	
	Tidak		Ya				
	n	%	n	%			
Pendidikan							
Rendah	25	92,6	2	7,4	27	100	0,0001
Menengah	35	52,2	32	47,8	67	100	
Tinggi	2	15,4	11	84,6	13	100	
Pekerjaan							
Tidak bekerja	16	61,5	10	38,5	26	100	0,843
Bekerja	46	56,8	35	43,2	81	100	
Penghasilan							
Rp <1 juta	21	60,0	14	40,0	35	100	0,362
Rp ≥1-2 juta	29	63,0	17	37,0	46	100	
Rp ≥2-3 juta	12	46,2	14	53,8	26	100	

Karakteristik yang diamati pada penelitian ini adalah pendidikan, pekerjaan dan penghasilan. Setelah dilakukan proses penyajian data yang dilakukan antara pemanfaatan puskesmas dengan pendidikan didapatkan hasil bahwa sebanyak 7,4 % atau sejumlah 27 penduduk memiliki kategori Pendidikan rendah sebagai pemanfaatan puskesmas, dari 67 orang yang berpendidikan menengah sebesar 47,8 persen yang memanfaatkan puskesmas, sedangkan dari 13 orang yang berpendidikan tinggi ada 84,6 persen yang memanfaatkan puskesmas. Hasil dari pengujian pada uji *chi square* yang memperoleh hasil pada pengujian tersebut p = 0,0001 sehingga dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan puskesmas dengan Pendidikan pada peserta PBI JKN memiliki keterkaitan antara satu dengan lainnya di Kabupaten Deli Serdang.

Hasil dari penyajian pada pemanfaatan

puskesmas dengan pekerjaan didapatkan hasil bahwa dari 26 orang yang tidak bekerja sebesar 38,5 persen yang memanfaatkan puskesmas, sementara dari 81 orang yang bekerja 43,2 persen yang memanfaatkan puskesmas. Hasil pengujian tersebut diperoleh $p=0,843$ sehingga keterkaitan antara pemanfaatan puskesmas dengan pekerjaan tidak memiliki keterkaitan yang dilakukan oleh peserta yang telah terdaftar di PBI JKN di Kabupaten Deli Serdang.

Variabel penghasilan diperoleh dari 35 orang penghasilan kurang dari 1 juta ada 40,0 persen yang memanfaatkan puskesmas, dari 46 orang penghasilan Rp $\geq 1-2$ juta ada 37,0 persen yang memanfaatkan puskesmas, dan dari 26 orang yang penghasilan Rp $\geq 2-3$ juta didapat 53,8% yang memanfaatkan puskesmas. Hasil analisis dari pengujian pada uji *chi square* didapatkan hasil senilai nilai $p=0,362$ yang memiliki arti tidak terdapat keterkaitan antara pemanfaatan puskesmas dengan penghasilan yang dilakukan oleh peserta PBI JKN di Kabupaten Deli Serdang.

Hubungan Faktor Sosio Psikologis dengan Pemanfaatan Puskesmas oleh Peserta PBI JKN di Kabupaten Deli Serdang.

Tabel 3
Tabulasi Silang Hubungan Faktor Sosio Psikologis dengan Pemanfaatan Puskesmas di Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020

Variabel Faktor Sosio Psikologis	Pemanfaatan Puskesmas				Total		P-Value
	Tidak		Ya		n	%	
	n	%	n	%			
Persepsi Kesehatan							
Buruk	41	70,7	17	29,3	58	100	0,007
Baik	21	42,9	28	57,1	49	100	
Persepsi Pelayanan Kesehatan							
Buruk	45	71,4	18	28,6	63	100	0,001
Baik	17	38,6	27	61,4	44	100	
Persepsi tentang JKN							
Buruk	44	75,9	14	24,1	58	100	0,0001
Baik	18	36,7	31	63,3	49	100	

Faktor sosiopsikologis yang diamati pada penelitian ini ialah persepsi mengenai JKN, kesehatan, serta pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pelayanan puskesmas. Setelah dilakukan penyajian data yang dilakukan antara pemanfaatan puskesmas dengan persepsi kesehatan

didapatkan hasil senilai 29,3 % dari 58 penduduk memiliki persepsi yang buruk terhadap kesehatan persen yang memanfaatkan puskesmas, sedangkan dari 49 orang yang persepsi kesehatan baik ada 57,1 persen yang memanfaatkan puskesmas. Berdasarkan dari adanya pengujian pada uji *chi square* didapatkan hasil $p = 0,007$ sehingga keterkaitan antara pemanfaatan puskesmas dengan persepsi kesehatan memiliki keterkaitan secara signifikan yang dilakukan oleh peserta PBI JKN pada Kabupaten Deli Serdang.

Dari hasil penyajian data mengenai pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan puskesmas didapatkan hasil yakni sebanyak 63 orang persepsi pelayanan kesehatan buruk ada 28,6 persen yang memanfaatkan puskesmas, sedangkan dari 44 orang persepsi pelayanan kesehatan baik ada 61,4 persen yang memanfaatkan puskesmas. Berdasarkan pada pengujian pada uji *chi square* diperoleh nilai $p=0,001$ yang memiliki arti dimana pemanfaatan puskesmas dengan persepsi pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang signifikan yang dilakukan oleh PBI JKN pada Kabupaten Deli Serdang.

Pada penyajian data mengenai persepsi tentang pemanfaatan puskesmas dengan JKN didapatkan hasil sebanyak 58 orang mempunyai persepsi tentang JKN buruk sebesar 24,1 persen yang memanfaatkan puskesmas, sementara dari 49 orang memiliki persepsi tentang JKN baik ada 63,3 persen yang memanfaatkan puskesmas. Pada hasil pengujian yang dihasilkan dari nilai $p=0,0001$ dapat diartikan sebagai terdapat keterkaitan antara pemanfaatan puskesmas dengan JKN yang dilakukan oleh peserta yang telah terdaftar pada PBI JKN pada Kabupaten Deli Serdang.

Hubungan Keterjangkauan dengan Pemanfaatan Puskesmas oleh Peserta PBI JKN di Kabupaten Deli Serdang

Tabel 4
Penyajian Data Berdasarkan Keterkaitan antara Pemanfaatan Puskesmas dengan Keterjangkauan pada Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020.

Variabel Keterjangkauan	Pemanfaatan Puskesmas				Total		P-Value
	Tidak		Ya		n	%	
	n	%	n	%			
Informasi							0,005

Tidak terjangkau	43	70,5	18	29,5	61	100
Terjangkau	19	41,3	27	58,7	46	100
Biaya Transportasi						
Tidak terjangkau	24	43,6	31	56,4	55	100 0,004
Terjangkau	38	73,1	14	26,9	52	100

Variabel keterjangkauan yang diamati pada penelitian ini adalah informasi dan biaya transportasi. Setelah dilakukan tabulasi silang antara keterjangkauan informasi dengan pemanfaatan puskesmas didapatkan hasil dari 61 orang yang informasi tidak terjangkau sebesar 29,5 persen yang memanfaatkan puskesmas, sementara dari 46 orang yang informasi terjangkau 58,7 persen yang memanfaatkan puskesmas. Hasil uji *chi square* diperoleh nilai $p = 0,005$ artinya ada hubungan antara keterjangkauan informasi dengan pemanfaatan puskesmas oleh peserta PBI JKN di Kabupaten Deli Serdang.

Berdasarkan hasil tabulasi silang antara keterjangkauan biaya transportasi dengan pemanfaatan puskesmas diperoleh bahwa dari 55 orang yang biaya transportasi tidak terjangkau sebesar 56,4 persen yang memanfaatkan puskesmas, sementara dari 52 orang yang biaya transportasi terjangkau 26,9 persen yang memanfaatkan puskesmas. Hasil uji *chi square* didapat nilai $p=0,004$ artinya ada hubungan antara keterjangkauan biaya transportasi dengan pemanfaatan puskesmas oleh peserta PBI JKN di Kabupaten Deli Serdang.

Analisis Multivariat

Analisis multivariat berguna dalam menentukan suatu variabel yang independen dimana variabel tersebut memiliki pengaruh pada variabel dependen. Pada penelitian ini analisis multivariat peneliti menggunakan pengujian *multiple logistic regression* atau disebut sebagai uji regresi. Uji regresi dilakukan dengan cara melakukan pengujian pada variabel dependen dan independen yang dilakukan secara bersamaan. Apabila variabel independen dinyatakan tidak berpengaruh secara positif maka akan dikeluarkan secara otomatis pada suatu perhitungan. Pengujian regresi dijadikan perhitungan pada variabel independen dengan diperoleh hasil yang menunjukkan adanya nilai $p < 0,25$. Dari ke delapan variabel independen yang masuk sebagai variabel kandidat adalah variabel pendidikan ($p=0,0001$), variabel persepsi kesehatan ($p = 0,007$), variabel persepsi

pelayanan kesehatan ($p = 0,001$), variabel persepsi tentang JKN ($p = 0,0001$), variabel keterjangkauan informasi ($p = 0,005$) dan variabel biaya transportasi ($p=0,004$). Kemudian keenam variabel tersebut dilanjutkan ke analisis multivariat dengan dilakukan pengujian regresi menghasilkan tingkat kemaknaan sebesar 95% yang menggunakan metode yang backward LR.

Setelah diuji secara bersamaan maka dari keenam variabel tersebut diperoleh ada lima variabel yang signifikan yaitu variabel pendidikan ($p=0,009$), variabel persepsi pelayanan kesehatan ($p = 0,017$), variabel persepsi tentang JKN ($p = 0,0001$), variabel keterjangkauan informasi ($p = 0,028$) dan variabel keterjangkauan biaya transportasi ($p = 0,045$) berpengaruh terhadap pemanfaatan puskesmas. Variabel persepsi tentang JKN merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi pemanfaatan puskesmas dengan Exp (B) sebesar 11,095 artinya peserta PBI yang persepsi tentang JKN baik kemungkinan sebesar 11,095 kali lebih besar untuk memanfaatkan puskesmas dibandingkan dengan peserta PBI yang persepsi tentang JKN buruk.

Tabel 5
Hasil Akhir Analisis Multivariat dengan Menggunakan Uji Multiple Regression Logistic

Variabel	B	P-Value	Exp B	95% CI	
				Lower	Upper
Pendidikan (1)	-5,164	0,0001	0,006	0,0001	0,071
Pendidikan (2)	-2,540	0,009	0,079	0,012	0,528
Persepsi Pelayanan Kesehatan	1,344	0,017	3,833	1,267	11,593
Persepsi tentang JKN	2,406	0,0001	11,095	3,199	38,484
Keterjangkauan informasi	1,264	0,028	3,538	1,147	10,911
Keterjangkauan biaya transportasi	-1,271	0,045	0,281	0,081	0,969
Constant	0,842	-	-	-	-

Pengaruh pendidikan terhadap pemanfaatan puskesmas oleh peserta PBI JKN Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020.

Pendidikan dapat memengaruhi seseorang termasuk juga perilaku seseorang akan pola hidup terutama dalam memotivasi untuk siap berperan serta dalam pembangunan kesehatan. Makin tinggi tingkat pendidikan seseorang,

makin mudah menerima informasi sehingga makin banyak pula pengetahuan yang dimiliki, sebaliknya pendidikan yang kurang akan menghambat perkembangannya sikap seseorang terhadap nilai-nilai yang baru diperkenalkan. Hasil penelitian ini telah menunjukkan bahwa ada pengaruh pendidikan terhadap pemanfaatan puskesmas oleh peserta PBI JKN di Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020 dengan nilai koefisien regresi negatif artinya peserta PBI yang memiliki pendidikan tinggi kemungkinan tidak memanfaatkan puskesmas, justru yang memanfaatkan puskesmas itu adalah peserta PBI yang berpendidikan menengah dan rendah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peserta dengan pendidikan tinggi dan menengah akan lebih peduli tentang yang kesehatannya sedangkan peserta dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah akan pergi ke puskesmas ketika mereka sudah merasa tidak mampu lagi untuk beraktifitas, karena mereka menganggap penyakit yang mereka keluhkan hanyalah sebatas kelelahan, kurang tidur ataupun masuk angin biasa. Sehingga peserta lebih memilih fasilitas kesehatan lainnya yang lebih dekat dan waktu berobatnya dapat disesuaikan dengan waktu luang yang mereka miliki.

Sejalan dengan penelitian Heru (2012) makin tinggi pendidikan makin mudah menerima informasi sehingga makin banyak pula pengetahuan yang dimiliki. Saimi dan Kusnanto (2011) menyebutkan 70 persen ibu yang memanfaatkan persalinan gratis adalah berpendidikan tamat pendidikan formal dari tingkat sekolah dasar sampai Sarjana.

Diharapkan peserta PBI yang berpendidikan lebih tinggi mampu memahami pentingnya puskesmas sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan yang paling mudah diakses masyarakat, sehingga masyarakat tidak memilih rumah sakit maupun praktek dokter. Pendidikan di masa yang akan datang, bukan hanya sekolah satu-satunya penentu tingkat pengetahuan akan tetapi jaringan informasi yang memungkinkan berinteraksi dan berkolaborasi.

Pengaruh persepsi pelayanan kesehatan terhadap pemanfaatan puskesmas oleh peserta PBI JKN di Kabupaten Deli Serdang tahun 2020.

Pemanfaatan pelayanan kesehatan ialah suatu

pemberdayaan dari fungsi-fungsi oleh masyarakat pada pelayanan kesehatan. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Levey dan Loomba (Imbalo, 2007) pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang dilakukan, baik secara individu maupun kolektif, dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit, dan memulihkan kesehatan individu, keluarga, dan kelompok atau komunitas. Pemanfaatan pelayanan kesehatan merupakan hasil pencarian seseorang atau kelompok terhadap pelayanan kesehatan. Perilaku mencari pengobatan adalah perilaku individu atau kelompok atau warga untuk melakukan atau mencari pengobatan. Pada negara berkembang perilaku dalam melakukan pencarian pengobatan ialah perilaku seseorang dalam upaya mencari pengobatan di kalangan masyarakat yang memiliki berbagai keberagaman (Notoadmodjo, 2007). Dalam menggunakan pelayanan kesehatan terdapat beberapa faktor yang dapat memberikan pengaruh pada pelayanan kesehatan yang memiliki ketergantungan terhadap pengetahuan mengenai kapan, bagaimana, harga, dan oleh siapa pelayanan kesehatan diberikan. Hal ini dimaksud sebagai penggunaan pelayanan kesehatan yang dapat dipengaruhi oleh kebutuhan, sikap dan pengalaman mereka (Gani, 1997).

Pada penelitian yang membahas mengenai persepsi yang dilakukan oleh peserta PBI JKN pada tahun 2020 mengenai pelayanan kesehatan dapat memberikan pengaruh yang positif pada pemanfaatan puskesmas di Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020, dengan nilai $Exp(B)$ 4,187 artinya peserta PBI JKN yang memiliki persepsi pelayanan kesehatan baik kemungkinan 4,187 kali lebih besar untuk memanfaatkan puskesmas dibanding peserta PBI JKN yang memiliki persepsi buruk. Pada penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Singgih, 2006) yang memaparkan bahwa terdapat keterkaitan antara pemanfaatan PBI JKN dengan persepsi pelayanan kesehatan yang berada di wilayah kerja Puskesmas Sempaja Kota Samarinda.

Masih banyak responden yang menilai persepsi kurang baik dan tidak memanfaatkan puskesmas. Memang masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan puskesmas sudah baik, tetapi mereka perlu pelayanan kesehatan hanya saat mereka merasa sakit dan

terbaring lemah. Selain itu, pendapatan keluarga dan tingkat pendidikan masyarakat yang rendah cenderung kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Hal ini dikarenakan masyarakat dengan pendapatan keluarga rendah tidak mampu berobat, misalnya karena tidak mampu membayar biaya transportasi untuk menuju ke puskesmas. Selain itu, masyarakat dengan tingkat pengetahuan yang rendah seringkali tidak menganggap kesehatan sebagai hal yang penting.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hamidiyah, 2013) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara minat kunjungan lanjutan dengan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pasien di poliklinik umum di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan. Asumsi dari adanya masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Akan tetapi di lapangan masyarakat hanya menginginkan pelayanan kesehatan maupun pengobatan yang diakibatkan oleh adanya ketidaksanggupan dalam diri setelah pelayanan kesehatan. Hal ini tidak hanya melakukan pengobatan mengenai kesehatan mereka akan tetapi mereka juga menggunakan pengobatan secara tradisional seperti dukun, jamu, dan lainnya. Dengan demikian, penggunaan pelayanan kesehatan menjadi penyebab dari berkurangnya penggunaan pelayanan kesehatan maupun fasilitas yang tergolong modern seperti sarana dan prasarana ruang rawat inap di puskesmas. Dengan adanya persepsi masyarakat mengenai pelayanan kesehatan di puskesmas dapat memberikan kesan dan pesan mengenai motivasi dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Jika masyarakat telah mengetahui mengenai pelayanan kesehatan yang telah diberikan tenaga kesehatan sesuai dengan harapan mereka, maka tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat dengan tenaga pelayanan kesehatan akan semakin meningkat. (Wijono, 2010). Berdasarkan dari system BPJS maupun JKN memberikan peranan penting mengenai kesehatan bagi peserta yang telah terdaftar pada program BPJS. Apabila pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak puskesmas dilakukan dengan baik maka akan memberikan manfaat yang banyak bagi peserta BPJS dalam memanfaatkan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan.

Pengaruh persepsi tentang JKN terhadap pemanfaatan puskesmas oleh peserta PBI JKN di Kabupaten Deli Serdang tahun 2020.

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pandangan mengenai JKN memiliki keterkaitan yang berpengaruh secara signifikan pada pemanfaatan puskesmas yang dilakukan oleh peserta yang telah terdaftar di PBI JKN pada Kabupaten Deli Serdang pada tahun 2020, dengan nilai Exp (B) 11,095 artinya peserta PBI yang persepsi tentang JKN baik kemungkinan 11,095 kali lebih besar untuk memanfaatkan puskesmas dibandingkan dengan peserta PBI yang persepsi tentang JKN buruk. Hal ini dapat diperoleh dari hasil penelitian oleh Rumengan dkk (2015) yang menjelaskan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi tentang JKN dengan pemanfaatan Puskesmas. Nilai *Odds Ratio* (OR) menunjukkan bahwa responden dengan persepsi JKN yang baik mempunyai kemungkinan 3,1 kali lebih besar untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Penelitian yang dilakukan oleh G.D. (Hamidiyah, 2013) menunjukkan bahwa hasil analisis menggunakan uji *chi square* memperoleh nilai probabilitas/ signifikansi sebesar 0,001 ($p < 0,05$) dengan tingkat kesalahan alpha 0,05 yang berarti ada hubungan yang bermakna antara persepsi responden tentang JKN dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan salah satu kebutuhan masyarakat dan kerap kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Menyadari bahwa pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan setiap warga negara maka pemerintah dari waktu ke waktu berusaha untuk merancang program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara umum. Salah satu program yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sesuai dengan Undang-undang (UU) khususnya UU Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Pengetahuan dan sikap memengaruhi penggunaan pelayanan kesehatan. Seseorang dengan pengetahuan dan sikap yang baik akan lebih mudah memanfaatkan fasilitas kesehatan. Persepsi terhadap JKN juga

memengaruhi seseorang untuk mau memanfaatkan fasilitas kesehatan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, bahwa peserta PBI tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang JKN sehingga mereka tidak tahu penggunaan kartu tersebut, makanya muncul persepsi buruk. Berbeda dengan PBPU yang biasanya terdidik, sehingga mudah mengetahui manfaat penggunaan kartu JKN di fasilitas kesehatan. seharusnya pemerintah memberikan perhatian khusus kepada peserta PBI yang memang miskin. Hal ini agar mereka memiliki akses pengetahuan dan kemudahan transportasi untuk ke rumah sakit rujukan beserta keluarganya.

Pengaruh keterjangkauan informasi terhadap pemanfaatan puskesmas oleh peserta PBI JKN di Kabupaten Deli Serdang tahun 2020.

Hasil penelitian tersebut dapat diketahui pemanfaatan puskesmas yang dilakukan oleh peserta PBI JKN memiliki pengaruh yang signifikan pada keterjangkauan informasi pada puskesmas Kabupaten pada tahun 2020. Hal ini menunjukkan pada hasil regresi nilai $p=0,028$ sementara pada pengujian Exp (B) memiliki nilai 3,538 hal ini dapati bahwa peserta PBI yang informasi terjangkau kemungkinan 3,538 kali lebih besar untuk memanfaatkan puskesmas dibandingkan dengan peserta PBI yang informasi tidak terjangkau.

Pada penelitian tersebut sesuai dengan penelitian oleh (Sinaga, 2014), yang membahas mengenai pengaruh adanya factor yang mungkin terjadinya pemanfaatan puskesmas yang dibutuhkan dalam waktu 24 jam pada kecamatan Balige Kabupaten Tobasa dimana variabel tersebut mempunyai pengaruh secara positif pada pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas. Penelitian ini juga sejalan dengan Butar-Butar (2016) dimana pemanfaatan puskesmas diperoleh sebesar $p<0,009$ yang artinya variable informasi memiliki pengaruh yang positif.

Menurut (Notoadmodjo, 2007), suatu perilaku yang dilakukan oleh masyarakat maupun seseorang dapat ditentukan oleh ketidak adanya informasi yang telah diterima oleh seseorang. Hasil penelitian berdasarkan pendapat dari responden bahwa dengan tidak diperolehnya informasi mengenai hal-hal yang

berkaitan dengan pelayanan kesehatan cukup dilakukan oleh pihak BPJS maupun tenaga kesehatan. Sehingga pemerintah daerah tidak perlu melakukan secara maksimal mengenai informasi terkait dengan program JKN yang paling utama terkait dengan kategori dan jenis dari pelayanan yang dapat dilakukan oleh peserta yang telah terdaftar pada PBI. Hal ini akan menyebabkan semakin banyaknya masyarakat yang menganggap pelayanan kesehatan masih menggunakan kartu PBI dalam menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang masih menetapkan biaya.

Pengaruh keterjangkauan biaya transportasi terhadap pemanfaatan puskesmas oleh peserta PBI JKN di Kabupaten Deli Serdang tahun 2020.

Penelitian tersebut menghasilkan pengaruh yang positif pada variabel keterjangkauan biaya transportasi yang dilakukan oleh peserta PBI JKN pada tahun 2020 terhadap pemanfaatan puskesmas di Kabupaten Deli Serdang. Hasil tersebut diperoleh sebanyak 0,281 pada pengujian Exp (B) sehingga dapat diartikan pembiayaan transportasi memiliki lokasi yang terjangkau pada pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas bagi peserta PBI JKN dibanding peserta PBI JKN yang biaya transportasi tidak terjangkau. Namun, peserta PBI yang memanfaatkan puskesmas sebagian besar yang biaya transportasi tidak terjangkau, dimana seharusnya semakin terjangkau biaya transportasi maka cenderung akan memanfaatkan puskesmas. Keengganan peserta PBI untuk meninggalkan pekerjaannya karena pekerjaan itulah yang menjadi sumber penghasilan sehari-hari. Sementara itu, jam pelayanan puskesmas hanya sampai siang hari tidak memberikan waktu yang cukup bagi mereka untuk datang ke puskesmas dan memperoleh pengobatan yang ada.

Hal ini sesuai dengan penelitian (Rumengan, Umboh, & Kandou, 2015) yang menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara akses pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado. Dilihat dari nilai, *Odds Ratio* (OR) hal ini menunjukkan bahwa responden dengan akses layanan yang mudah cenderung menggunakan pelayanan Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Jalan Kota Manado sebesar 0,08 kali

lebih tinggi Dalam menentukan perilaku sehat dapat diketahui dari sikap, pengetahuan, penilaian, dan keyakinan yang dilakukan oleh perilaku pada masing-masing individu yang telah ditentukan berdasarkan sumber dan referensi dari adanya perilaku yang dapat mendukung seseorang misalkan tenaga, waktu serta biaya,

Biaya-- yang dikeluarkan yang bertujuan dalam melakukan pertimbangan untuk mengupayakan pemanfaatan pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan bagi keluarga dalam mengurangi pembiayaan transportasi yang tinggi sehingga dapat menghambat terjadinya telatnya seseorang dalam melakukan pelayanan kesehatan di puskesmas. Selain itu faktor dari konsekuensi atas dasar dari biaya transportasi yang relatif mahal mengakibatkan masyarakat akan memilih puskesmas lain yang lebih relatif murah dan mudah dalam transportasinya. Meski para keluarga dari pasien yang memiliki sifat baik hati dalam mengeluarkan biaya transportasi yang cenderung relatif mahal dalam upaya mendapatkan fasilitas pelayanan kesehatan, seperti bidan maupun perawat yang telah tersedia maupun relatif lebih dekat.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan puskesmas di Kabupaten Deli Serdang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu persepsi pelayanan kesehatan, persepsi tentang JKN dan keterjangkauan informasi.

Karakteristik peserta PBI berdasarkan pendidikan berpengaruh terhadap pemanfaatan puskesmas di Kabupaten Deli Serdang. Dari analisis yang dilakukan diperoleh bahwa peserta PBI JKN dengan pendidikan menengah dan tinggi sebagian besar memanfaatkan puskesmas dibanding peserta PBI yang pendidikan tidak tamat SD dan tamat SD.

Sosio psikologis berdasarkan persepsi kesehatan, persepsi pelayanan kesehatan dan persepsi tentang JKN. Dari analisis yang dilakukan diperoleh variabel persepsi pelayanan kesehatan ($p=0,017$) dan persepsi tentang JKN ($p=0,0001$) memengaruhi pemanfaatan puskesmas di Kabupaten Deli Serdang tahun 2020. Variabel persepsi tentang JKN merupakan variabel paling dominan memengaruhi pemanfaatan puskesmas dengan nilai Exp (B) sebesar 11,095 artinya peserta

PBI yang persepsi tentang JKN baik kemungkinan sebesar 11,095 kali lebih besar untuk memanfaatkan puskesmas dibandingkan dengan peserta PBI yang persepsi tentang JKN buruk.

Keterjangkauan berdasarkan informasi dan biaya transportasi diperoleh bahwa variabel informasi ($p=0,028$) dan variabel biaya transportasi ($p=0,045$) memengaruhi pemanfaatan puskesmas di Kabupaten Deli Serdang tahun 2020.

Dalam rangka meningkatkan upaya pemanfaatan puskesmas oleh Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kabupaten Deli Serdang, maka ada beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti, yaitu sebagai berikut:

1. Kepada Pemerintah Daerah, Dinas Sosial dan pihak kecamatan agar memberikan perhatian khusus kepada peserta PBI yang memang tidak mampu dalam membayar biaya pelayanan Kesehatan, terutama dalam pemberian informasi agar peserta PBI paham akan manfaat kepesertaannya sebagai peserta PBI dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan.
2. Kegiatan ini sebaiknya dilakukan oleh Dinas Kesehatan. Kabupaten Deli Serdang melalui Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yaitu puskesmas dan bekerjasama dengan pihak terkait seperti Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) agar terus meningkatkan dan mempertahankan pelayanan yang sudah baik untuk menjaga pandangan yang baik dari masyarakat terhadap sistem pelayanan kesehatan yang tersedia, dengan melakukan sosialisasi bersama-sama secara terus menerus dan berkesinambungan mengenai tata cara yang baik dan benar mengenai protokol kesehatan saat berkunjung ke fasilitas puskesmas agar masyarakat yang mengalami keluhan sakit tidak takut atau enggan berobat ke puskesmas.
3. Melaksanakan pelayanan kesehatan secara berkeliling ke lokasi yang jauh dari adanya pelayanan kesehatan seperti puskesmas, sehingga mengenai biaya serta informasi tidak dapat menjadikan suatu permasalahan mengenai pelayanan kesehatan yang jauh dari tempat tinggalnya.
4. Kepada BPJS Kesehatan diharapkan agar program Pemberian Informasi Langsung

(PIL) dapat dilakukan di wilayah penduduk yang terdaftar pada Puskesmas di Kabupaten Deli Serdang, dan dimasukkan dalam target sosialisasi sehingga kedepannya bukan hanya PPU yang menjadi target utama dalam PIL. Akan tetapi peserta PBI JKN juga memahami akan haknya dalam pemanfaatan JKN, dan jika terkendala dalam hal lokasi maupun biaya diharapkan agar dapat berkoordinasi dengan dinas sosial maupun kecamatan.

Daftar Pustaka

- Anderson (1975) *Equity in health service: empirical analysis in sosial policy*. Cambridge: Ballinger.
- Becker, G. (2010) *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education, Second Edition*. National Bureau of Economic Research.
- BPJS Kesehatan Deli Serdang (2018) 'BPJS Kesehatan'. Available at: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2017/629/Resmi-Pemerintah-Kabupaten-Deli-Serdang-Integrasikan-Jamkesda-2018-dalam-Program-JKN>.
- Dever, G. (1984) *Epidemiology in health services management*. Maryland: An ASPEN Publication.
- Gani, A. (1997) *Analisis Biaya rumah sakit (pedoman-pedoman pokok dalam analisa biaya rumah sakit). disajikan pada pelatihan penyusunan pola tarif rumah sakit pemerintah di lingkungan ditjen pelayanan medik tahun anggaran 1996/1997*. Bogor: Cisarua.
- Gibson, J. (1996) *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses. Diterjemahkan oleh Ninuk Adriani*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hamidiyah, A. (2013) 'Hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan', *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah* [Preprint]. Available at: <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/25898/1/AZIZATUL%20HAMIDIYAH-fkik.pdf>.
- Imbalo, S. (2007) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Kemendes Kesehatan RI (2009) 'Profil Kesehatan Indonesia'. Available at: <https://pusdatin.kemkes.go.id/resource/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/profil-kesehatan-indonesia-2009.pdf>.
- Notoadmodjo, S. (2007) *Promosi kesehatan dan ilmu perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Permenkes RI Nomor 75 Tahun .
- Rumengan, D., Umboh, J.M. and Kandou, G.D. (2015) 'Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta bpjs kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado', *JIKMU*, p. 2.
- Sinaga, H. (2014) *Pengaruh faktor predisposisi, pemungkin dan kebutuhan terhadap pemanfaatan puskesmas 24 jam di Kecamatan*. Available at: <https://123dok.com/document/lzg658qo-predisposisi-pemungkin-kebutuhan-pemanfaatan-puskesmas-silimahuta-kabupaten-simalungun.html>.
- Singgih, H. (2006) *Menggunakan SPSS untuk Statistik Non Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Wijono, S. (2010) *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Interpratama Offset.