

## FAKTOR – FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL PENERIMA BANTUAN IURAN (PBI) MASYARAKAT DI WILAYAH PUSKESMAS SAMBUTAN SAMARINDA

*FACTORS ASSOCIATED WITH UTILIZATION OF HEALTH SERVICES OF THE NATIONAL HEALTH INSURANCE (NHI) BENEFICIARY CONTRIBUTION (BC) IN REGIONAL COMMUNITY HEALTH CENTER SAMARINDA 2014*

**Nur Rohmah, Fitriani, Ratno Adrianto**

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Mulawarman

### ABSTRACT

**Introduction:** Utilization of public health services by the poor are decreasing but the morbidity is increasing while at the same time they already have free health insurance from government. This can be influenced by the knowledge, attitude and the attitude of society and the health professionals. The purpose of this research is to assess the Relationship Between Level of Knowledge, the community attitude and the Health Personnel attitude towards Utilization of Health Care in the NHI program for contribution beneficiaries at Regional Health Center in Samarinda Year 2014.

**Method:** This is a descriptive analytic research using cross sectional design to study the dynamics of correlation between variables. Subjects were contribution beneficiary participants (PBI) of NHI in the Work Health Center with a total sample of 261 respondents. Analysis using univariate and bivariate analysis with chi square test with  $\pm 0,05$ .

**Result:** Results showed that there is relationship between knowledge ( $\pm$ .value = 0.003), their relationship to community attitudes ( $\pm$ .value = 0.002) and the attitude of health workers ( $\pm$ .value = 0.000) with the utilization of health services program for PBI in Puskesmas Sambutan Samarinda Year 2014.

**Conclusion:** To improve utilization of health services in health centers it is advisable to conduct social marketing to NHI program for PBI, more active in providing information about health care programs as well as improving the quality of health services, especially for human resources through training - such as communication training in order to improve the quality of services in health centers

**Keyword:** utilization of health services, knowledge, public attitudes

### ABSTRAK

**Latar belakang:** Pemanfaatan pelayanan kesehatan masyarakat kurang mampu setiap tahunnya menurun namun angka kesakitan semakin bertambah padahal telah memiliki jaminan kesehatan gratis dari pemerintah di pelayanan kesehatan hal ini dapat dipengaruhi oleh pengetahuan, sikap masyarakat dan sikap petugas kesehatan.

**Tujuan:** untuk mengetahui hubungan antara tingkat pengetahuan, sikap masyarakat dan sikap petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan program JKN PBI Masyarakat di Wilayah Puskesmas sambutan di Kota Samarinda Tahun 2014.

**Metode:** Penelitian menggunakan deskriptif analitik rancangan *cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika kolerasi antar variabel. Subjek penelitian adalah Masyarakat peserta JKN PBI di wilayah Kerja Puskesmas Sambutan dengan jumlah sampel sebanyak 261 responden. Analisis menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji *Chi Square* dengan menggunakan  $p < 0,05$ .

**Hasil:** Hasil analisis *Chi square* menunjukkan bahwa adanya hubungan pengetahuan ( $p = 0,003$ ), adanya hubungan sikap masyarakat ( $p = 0,002$ ) dan adanya hubungan sikap petugas kesehatan ( $p = 0,000$ ) dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan Program JKN PBI Pada Masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Sambutan Samarinda Tahun 2014.

**Kesimpulan:** Untuk meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas maka disarankan untuk mengadakan Pemasaran Sosial Program JKN PBI, lebih aktif dalam memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan program JKN PBI serta peningkatan mutu pelayanan kesehatan khususnya bagi sumber daya manusia melalui pelatihan – pelatihan seperti latihan komunikasi agar dapat meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Sambutan

**Kata kunci:** pemanfaatan pelayanan kesehatan, pengetahuan, sikap

### PENGANTAR

Penduduk Indonesia berdasarkan sensus tahun 2010 sebanyak 237.556.363 jiwa, dari data Kementerian Kesehatan tahun 2010 menunjukkan bahwa penduduk Indonesia yang telah memiliki jaminan Kesehatan adalah 60,24% atau sejumlah 142.179.507 jiwa, dan 39,76% atau 95.376.856 penduduk yang belum memiliki jaminan kesehatan namun sekitar 33% penduduk yang sakit berobat ke Puskesmas. Rendahnya pemanfaatan pelayanan Puskesmas tersebut mungkin dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah umur, pengetahuan, status pendidikan, ekonomi, jarak, waktu tempuh, perilaku petugas kesehatan, kebutuhan kesehatan dan stigma atau pengaruh luar terhadap pelayanan puskesmas.

Cakupan Jaminan Pemeliharaan kesehatan Provinsi Kalimantan Timur tahun 2012, peserta Asuransi Kesehatan (ASKES) sebanyak 174.832, Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) sebanyak 117.725 orang sedangkan jaminan untuk masyarakat miskin/ Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) sebanyak 381.175 jiwa dengan jumlah cakupan kunjungan masyarakat miskin pada rawat jalan sebesar 102,3% dan rawat inap sebesar 10% dari seluruh kota di Provinsi Kalimantan Timur<sup>1</sup>.

Puskesmas Sambutan yang merupakan sarana kesehatan masyarakat yang memiliki wilayah kerja yang cukup luas, dari data yang di peroleh puskesmas sambutan dalam kurun waktu tiga tahun terakhir ini masuk dalam tiga besar jumlah kunjungan pemanfaatan pelayanan kesehatan terendah dari seluruh jumlah kunjungan puskesmas yang ada di kota Samarinda, akan tetapi jumlah peserta terdaftar program JKN PBI cukup banyak yaitu sebanyak 5.004 jiwa. hal ini menjadikan puskesmas sambutan Sama-

biaya untuk melaksanakan penelitian. Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Sambutan Kota Samarinda bulan Oktober – Desember tahun 2014. Untuk variabel independen dan dependen, data primer diperoleh melalui kuisioner yang telah disiapkan dan diisi melalui wawancara. Hubungan antara variabel yang berkaitan dapat diketahui dengan menggunakan uji statistik Uji chi square. Untuk mengetahui kebermaknaan dari hasil pengujian tersebut dilihat dari *p value* kemudian dibandingkan dengan nilai  $\pm=5\%$  atau 0,05.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Pengetahuan

Pengetahuan merupakan hasil dari tahu dan ini terjadi setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Hasil dari hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan program JKN PBI dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1. Distribusi penilaian Hubungan Pengetahuan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Program JKN PBI pada Masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Sambutan Tahun 2014**

Pengetahuan	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				Total		p Value
	Tidak memanfaatkan		Memanfaatkan		N	%	
	n	%	n	%			
Tidak Tahu	66	67,3	32	32,7	98	100	<b>0,003</b>
Tahu	78	47,9	85	52,1	163	100	
<b>Jumlah</b>	<b>144</b>	<b>55,2</b>	<b>117</b>	<b>44,8</b>	<b>261</b>	<b>100</b>	

rinda masuk dalam 10 besar puskesmas yang memiliki jumlah peserta JKN PBI terdaftar terbanyak di Samarinda.

Akan tetapi pemanfaatan pelayanan kesehatan program JKN PBI di wilayah tersebut sampai saat ini belum diketahui, selanjutnya belum diketahui pula bagaimana hubungan antara variabel pengetahuan, sikap responden dan sikap petugas kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional Penerima Bantuan Iuran Masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Sambutan Samarinda Tahun 2014.

## BAHAN DAN CARA PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian berupa deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional* untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, pendekatan observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*)<sup>2</sup>. Pendekatan ini dilakukan sesaat dan tidak diikuti secara terus menerus dalam kurun waktu tertentu. Pemilihan pendekatan ini didasarkan karena keterbatasan waktu dan

Berdasarkan uraian data pada tabel 1 diketahui bahwa proporsi responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan program JKN PBI yang tinggi terdapat pada responden yang memiliki pengetahuan baik yaitu sebesar 85 responden (52,1%) di bandingkan dengan responden yang memiliki pengetahuan kurang baik yaitu sebesar 32 responden (32,7%).

Berdasarkan hasil dari uji statistic dengan menggunakan uji Chi Square ( $\chi^2$ ) didapatkan nilai *p. value*=0,003 nilai tersebut lebih kecil dari pada nilai  $\pm=0,05$ . Artinya Ho ditolak, hal tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan program JKN PBI pada masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Sambutan Kota Samarinda Tahun 2014

### Sikap Masyarakat

Hubungan sikap masyarakat dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan program JKN PBI merupakan penilaian respon atau tanggapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan program JKN PBI. Hasil dari hubungan sikap masyarakat dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan program JKN PBI

dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2. Distribusi Penilaian Hubungan Sikap Masyarakat dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Program JKN PBI pada Masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Sambutan Tahun 2014**

Sikap Masyarakat	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				Total		P Value
	Tidak memanfaatkan		Memanfaatkan		N	%	
	n	%	n	%			
Kurang Baik	64	46,0	75	54,0	139	100	<b>0,002</b>
Baik	80	65,6	42	34,4	122	100	
<b>Jumlah</b>	<b>144</b>	<b>55,2</b>	<b>117</b>	<b>44,8</b>	<b>261</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan uraian data pada tabel 2 diketahui bahwa proporsi responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan program JKN PBI yang tinggi terdapat pada responden yang memiliki sikap yang kurang baik yaitu sebesar 75 responden (54,0%) di bandingkan dengan responden yang memiliki sikap yang baik yaitu sebesar 42 responden (34,4%).

**Sikap Petugas Kesehatan**

Sikap Petugas Kesehatan merupakan bagaimana pendapat atau penilaian responden terhadap pelayanan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien. Hasil dari hubungan sikap petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan program JKN PBI di wilayah kerja Puskesmas Sambutan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**PEMBAHASAN**

**Hubungan Pengetahuan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Program JKN PBI pada masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Sambutan Tahun 2014**

Hasil yang didapatkan dari 10 pernyataan tersebut menunjukkan sebanyak 163 responden (62,5%) yang memiliki pengetahuan baik dan 98 responden (37,5%) memiliki pengetahuan kurang. Hasil penelitian di wilayah kerja Puskesmas Sambutan diperoleh dari 98 responden (37,5%) diantaranya sebanyak 66 responden (67,3%) memiliki pengetahuan kurang dan tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan program JKN PBI.

Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan yang dimiliki responden yaitu masyarakat sangat berhubungan dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan

**Tabel 3. Distribusi penilaian Hubungan Sikap Petugas Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Program JKN PBI pada Masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Sambutan Tahun 2014**

Sikap Petugas Kesehatan	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				Total		P Value
	Tidak memanfaatkan		Memanfaatkan		N	%	
	n	%	n	%			
Kurang Baik	67	69,8	29	30,2	96	100	<b>0,000</b>
Baik	77	46,7	88	53,3	165	100	
<b>Jumlah</b>	<b>144</b>	<b>55,2</b>	<b>117</b>	<b>44,8</b>	<b>261</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan uraian data pada tabel 3 diketahui bahwa proporsi responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan program JKN PBI yang paling tinggi terdapat pada responden yang menilai bahwa sikap petugas kesehatan baik yaitu sebesar 88 responden (53,3%) dibandingkan dengan responden yang menilai bahwa sikap petugas kesehatan kurang baik yaitu sebesar 29 responden (30,2%).

Berdasarkan hasil dari uji statistic dengan menggunakan uji *Chi Square* ( $\chi^2$ ) didapatkan nilai *p value* = 0,000 nilai tersebut lebih kecil dari pada nilai  $\pm = 0,05$ . Artinya  $H_0$  ditolak, hal tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan Sikap Petugas Kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan program JKN PBI pada masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Sambutan Tahun 2014 .

program JKN PBI. Hal ini bisa juga terjadi dikarenakan responden kurang memahami tentang pelayanan kesehatan program JKN PBI yang diselenggarakan oleh pemerintah, berdasarkan distribusi jawaban responden pada tabel univariat menunjukkan bahwa 59,4% responden tidak mengetahui cara mendaftar, 64,4% responden tidak mengetahui sumber dana dari program JKN PBI, 44,8% responden tidak mengetahui mana saja pelayanan kesehatan program JKN PBI ini berlaku dan sebanyak 50,2% responden tidak mengetahui syarat untuk menjadi peserta JKN PBI.

Lawrence Green<sup>3</sup> mengatakan pengetahuan dan sikap seseorang terhadap kesehatan merupakan salah satu faktor predisposisi yang mempengaruhi perilaku seseorang<sup>2</sup>. Oleh sebab itu maka Puskesmas

mas Sambutan harus dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai Program JKN PBI dengan cara pendekatan pemasaran sosial yang bekerja sama dengan pihak RT, tokoh masyarakat, pihak kelurahan dan Dinas Kesehatan Kota agar masyarakat dapat mengetahui dengan jelas mengenai program JKN PBI terutama mengenai cara mendaftar, sumber dana, tempat berlakunya pelayanan dan syarat – syarat untuk menjadi peserta.

#### **Hubungan Sikap Masyarakat dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Program JKN PBI pada masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Sambutan Tahun 2014**

Sikap merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau objek, sikap dalam keidupan sehari – hari adalah merupakan reaksi yang bersifat emosional terhadap stimulus sosial. Sikap belum merupakan suatu tindakan atau aktivitas, akan tetapi merupakan predisposisi tindakan<sup>4</sup>. Berdasarkan hasil penelitian pada masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Sambutan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan program JKN PBI yaitu sebesar 163 responden (53,3%) dengan sikap kurang baik diantaranya 64 responden (46,0%) tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan program JKN PBI, hal ini bisa terjadi karena sikap dari masyarakat itu sendiri, dilihat dari distribusi jawaban responden yaitu sebanyak 121 responden (46,4%) menyatakan bahwa mereka ragu – ragu jika mereka merasa terbantu dengan adanya pelayanan kesehatan program JKN PBI, 151 responden (57,9) menyatakan bahwa mereka ragu – ragu jika pelayanan kesehatan program JKN PBI ini sudah berjalan dengan baik, 161 responden (61,7%) menyatakan bahwa mereka ragu – ragu jika pelayanan kesehatan program JKN PBI dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan 157 responden (60,2%) menyatakan bahwa mereka ragu – ragu jika pelayanan kesehatan program JKN PBI dapat meringankan biaya pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan. Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian Widy<sup>5</sup> yang menyatakan bahwa ada hubungan antara sikap dengan minat pemanfaatan pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit kusta Kulet jepara berdasarkan hasil uji bahwa ada hubungan yang bermakna antara sikap dengan minat pemanfaatan pelayanan kesehatan rawat inap.

Dari hasil penelitian mengenai sikap hasil penelitian kali ini lebih mengarah pada sikap merespon dengan sebanyak 161 responden (61,7%) menyatakan bahwa responden ragu – ragu bahwa program JKN PBI mampu untuk meningkatkan derajat kese-

hatan masyarakat hal ini di sebabkan kurangnya informasi yang di dapat oleh masyarakat sehingga menimbulkan sikap mereka pun menjadi ragu – ragu atau tidak tahu terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan program JKN PBI. Kondisi masyarakat yang ragu-ragu jika tidak diberikan intervensi akan mengarah ke arah yang negatif, namun jika masyarakat tersebut mendapatkan intervensi berupa pendekatan pemasaran sosial yang tepat akan menarik masyarakat kearah positif.

#### **Hubungan Sikap Petugas Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Program JKN PBI pada Masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Sambutan Tahun 2014**

Berdasarkan hasil penelitian pada masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Sambutan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan program JKN PBI yaitu sebesar 96 responden (36,2%) dengan sikap kurang baik diantaranya 67 responden (69,8%) tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan program JKN PBI, hal ini bisa terjadi karena sikap petugas kesehatan kurang memuaskan, dilihat dari distribusi jawaban responden yaitu sebanyak 79 responden (30,3%) menyatakan bahwa mereka ragu – ragu jika petugas kesehatan sudah perhatian terhadap pasien, 50 responden (19,2%) menyatakan bahwa mereka tidak setuju jika petugas kesehatan sudah mendengarkan keluhan pasien dengan baik dan 64 responden (24,5%) menyatakan bahwa mereka ragu – ragu jika sikap petugas kesehatan sudah memuaskan.

Selain itu, sebanyak 29 responden (30,2%) yang menyatakan bahwa sikap petugas kesehatan kurang baik namun memanfaatkan pelayanan kesehatan program JKN PBI hal ini dikarenakan tidak adanya pilihan lain dalam pelayanan kesehatan sehingga mereka memanfaatkan pelayanan kesehatan program JKN PBI di Puskesmas Sambutan walaupun mereka menilai bahwa sikap petugas kesehatan disana kurang baik.

Hal ini sesuai dengan teori bahwa sikap Petugas Kesehatan adalah bagaimana pendapat seseorang atau penilaian orang atau responden terhadap hal yang terkait dengan kesehatan, sehat-sakit dan faktor yang terkait dengan kesehatan dan seterusnya<sup>6</sup>.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian faktor – faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan program JKN PBI pada masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Sambutan Kota Samarinda tahun 2014 diperoleh kesimpulan bahwa ada hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan kese-

hatan program JKN PBI pada masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Sambutan Kota Samarinda tahun 2014 dengan analisa data diperoleh nilai ( $p$  value=0,003), ada hubungan sikap masyarakat dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan program JKN PBI pada masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Sambutan Kota Samarinda tahun 2014 dengan analisa data diperoleh nilai ( $p$  value=0,002) dan ada hubungan sikap petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan program JKN PBI pada masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Sambutan Kota Samarinda tahun 2014 dengan analisa data diperoleh nilai ( $p$  value=0,000).

#### SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Sambutan maka saran yang dapat diberikan adalah Untuk dapat melakukan pendekatan pemasaran sosial mengenai program JKN khususnya PBI oleh pemerintah (BPJS) beserta puskesmas setempat selain itu para stakeholder dan perangkat pemerintahan ikut serta berpartisipasi dalam pemasaran dan petugas kesehatan meningkatkan mutu pelayanan kesehatannya melalui pelatihan-pelatihan seperti pelatihan komunikasi agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas sehingga nantinya sikap petugas kesehatan di Puskesmas Sambutan akan lebih memuaskan.

#### REFERENSI

1. Departemen Kesehatan R.I. *Profil Kesehatan tahun 2009*. Jakarta. 2007
2. Notoatmodjo, Soekidjo. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Prilaku*. Jakarta .Pt. Rineka Cipta. 2007.
3. Mubarak, Wahit. Dkk. *Promosi Kesehatan Sebuah Pengantar Proses Belajar Mengajar Dalam Pendidikan*. Yogyakarta. Graha ilmu. 2007
4. Widyo. 2004. *Hubungan Antara Sikap Terhadap Minat Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Kusta Kulet Jepara*.
5. Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi* ,Rineka Cipta. Jakarta.
6. Ochman, 2012. Puskesmas Perkotaan di Samarinda. [http:// ochman.andiek.com/2012/07/30/puskesmas-perkotaan-di-samarinda/](http://ochman.andiek.com/2012/07/30/puskesmas-perkotaan-di-samarinda/). Diakses pada tanggal 27 april 2014.
7. Profil Puskesmas Sambutan Samarinda Tahun 2013
8. Departemen Kesehatan R.I. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta. 2004
9. Peraturan Pemerintah RI Nomor 111 . *Jaminan Kesehatan*. Jakarta. 2013.
10. Data kependudukan kelurahan Sambutan Kota Samarinda