



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

## Faktor Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan BPJS pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas (Literature Review)

*Factors Influencing the Utilization of BPJS in Health Services at Community Health Centers (Literature Review)*

Salsabilla Julianda Sumpeno<sup>1\*</sup>, Sofia Raniah<sup>2</sup>, Fitriani Pramita Gurning<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

\*Corresponding Author: E-mail: [salsabillajuliandasumpeno@gmail.com](mailto:salsabillajuliandasumpeno@gmail.com)

### Artikel Penelitian

#### Article History:

Received: 29 May, 2025

Revised: 13 Jul, 2025

Accepted: 30 Jul, 2025

#### Kata Kunci:

BPJS, pemanfaatan, Puskesmas, faktor pengaruh, BPJS

#### Keywords:

BPJS, utilization, Community Health Center, influencing factors, BPJS

#### ABSTRAK

Pemanfaatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) pada pelayanan kesehatan di Puskesmas merupakan salah satu indikator keberhasilan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan BPJS di Puskesmas melalui metode tinjauan pustaka (literature review). Kajian ini mengumpulkan dan menelaah sepuluh artikel ilmiah yang relevan, dengan fokus pada aspek pengetahuan dan persepsi peserta, aksesibilitas fasilitas, faktor sosial ekonomi dan demografis, kualitas pelayanan tenaga kesehatan, serta pengaruh budaya dan dukungan sosial. Hasil tinjauan menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut secara signifikan berperan dalam menentukan tingkat pemanfaatan BPJS oleh masyarakat. Temuan ini memberikan gambaran penting bagi pengelola layanan kesehatan dan pembuat kebijakan untuk merancang strategi yang efektif dalam meningkatkan cakupan dan kualitas pelayanan BPJS di Puskesmas.

#### ABSTRACT

The utilization of the Social Security Administration Agency (BPJS) in health services at Community Health Centers (Puskesmas) is one indicator of the success of the National Health Insurance (JKN) program in improving access and quality of public health services. This study aims to identify and analyze factors influencing BPJS utilization at Community Health Centers (Puskesmas) through a literature review method. This study collected and reviewed ten relevant scientific articles, focusing on aspects of participant knowledge and perception, facility accessibility, socioeconomic and demographic factors, quality of health worker services, and cultural influences and social support. The results of the review indicate that these factors play a significant role in determining the level of BPJS utilization by the community. These findings provide important insights for health service managers and policymakers to design effective strategies to improve the coverage and quality of BPJS services at Community Health Centers.

DOI: [10.56338/jks.v8i7.8278](https://doi.org/10.56338/jks.v8i7.8278)

### PENDAHULUAN

Sistem jaminan kesehatan nasional di Indonesia mengalami transformasi signifikan sejak diimplementasikannya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada tahun 2014 yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Program ini bertujuan untuk menjamin seluruh penduduk Indonesia memperoleh perlindungan kesehatan yang adil dan merata. Kehadiran BPJS Kesehatan diharapkan mampu mengatasi tantangan dalam sistem kesehatan sebelumnya, terutama dalam hal kesenjangan akses, pembiayaan, dan mutu pelayanan kesehatan.

Sebagai bagian dari sistem pelayanan kesehatan primer, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki peran krusial dalam pelaksanaan program BPJS, khususnya dalam memberikan

layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif tingkat pertama. Sebagian besar penduduk, khususnya dari golongan ekonomi menengah ke bawah dan peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI), menjadikan Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan pertama yang diakses menggunakan BPJS. Hal ini menempatkan Puskesmas sebagai titik sentral dalam mengevaluasi seberapa efektif pemanfaatan program BPJS berlangsung di lapangan.

Namun, meskipun cakupan kepesertaan BPJS telah mencapai angka yang tinggi lebih dari 85% populasi Indonesia per tahun 2023 realitas di lapangan menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan layanan kesehatan menggunakan BPJS, khususnya di Puskesmas, belum sepenuhnya optimal. Terdapat kecenderungan bahwa meskipun seseorang telah terdaftar sebagai peserta BPJS, tidak semua dari mereka secara aktif menggunakan fasilitas kesehatan yang tersedia, termasuk layanan dasar di Puskesmas. Hal ini menjadi ironi tersendiri mengingat salah satu tujuan utama BPJS adalah mengurangi beban biaya kesehatan dan meningkatkan akses layanan bagi masyarakat.

Berbagai studi menyebutkan bahwa rendahnya tingkat pemanfaatan BPJS di

Puskesmas dipengaruhi oleh sejumlah faktor, mulai dari aspek internal peserta (seperti pengetahuan, sikap, persepsi, dan kondisi sosial ekonomi) hingga faktor eksternal (seperti kualitas pelayanan, jarak ke fasilitas, keterbatasan tenaga kesehatan, dan sistem administrasi). Misalnya, masyarakat yang memiliki pengalaman buruk sebelumnya atau merasa proses pelayanan terlalu birokratis seringkali memilih untuk tidak kembali ke fasilitas BPJS meskipun memiliki keluhan kesehatan. Di sisi lain, persepsi negatif terhadap kualitas layanan Puskesmas atau stigma bahwa layanan "gratis" identik dengan layanan berkualitas rendah juga turut menjadi penghambat.

Di samping itu, faktor struktural seperti ketersediaan obat, fasilitas medis, sistem antrian, serta sikap tenaga medis juga memainkan peran penting dalam membentuk perilaku masyarakat terhadap layanan BPJS di Puskesmas. Dalam konteks tertentu, ketidaksesuaian antara sistem pelayanan yang tersedia dengan harapan peserta turut menciptakan ketidakpuasan yang berdampak pada keputusan untuk memanfaatkan atau tidak memanfaatkan layanan BPJS.

Berdasarkan hal tersebut, perlu dilakukan kajian yang menyeluruh untuk mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan layanan BPJS di Puskesmas. Literatur review menjadi pendekatan yang relevan dalam menggali berbagai temuan ilmiah sebelumnya, mengingat tingginya jumlah studi yang telah dilakukan di berbagai wilayah dengan karakteristik populasi yang berbeda.

Melalui tinjauan pustaka ini, diharapkan akan diperoleh gambaran umum dan mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan BPJS pada pelayanan kesehatan di Puskesmas. Hasil dari kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik sekaligus menjadi masukan bagi pengambil kebijakan, pengelola fasilitas kesehatan, serta praktisi layanan kesehatan masyarakat dalam merumuskan strategi peningkatan efektivitas dan efisiensi program BPJS di tingkat layanan primer.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan literature review, yaitu telaah sistematis terhadap berbagai sumber literatur yang membahas topik yang serupa, dengan tujuan untuk menghimpun informasi yang relevan serta memperluas pemahaman mengenai isu yang dikaji, dalam hal ini faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan BPJS pada pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui pencarian artikel dan jurnal ilmiah yang relevan, menggunakan pendekatan eksploratif dan berbasis pada database yang dapat diakses secara daring, terutama yang terindeks oleh Google Scholar, Pubmed. Kata kunci yang digunakan dalam penelusuran literatur mencakup: "faktor yang mempengaruhi", "pemanfaatan", "Jaminan Kesehatan Nasional", dan "Puskesmas".

Dalam proses seleksi sumber, ditetapkan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi mencakup artikel ilmiah dan jurnal penelitian yang membahas pemanfaatan BPJS di Puskesmas, diterbitkan dalam rentang waktu tahun 2020 hingga 2025, serta tersedia dalam bahasa Indonesia. Penelusuran juga dilakukan secara manual untuk menambahkan referensi yang sesuai dan relevan dengan fokus kajian.

Sementara itu, kriteria eksklusi ditetapkan untuk menyaring literatur yang tidak memenuhi syarat, seperti laporan kasus, artikel non-ilmiah, dan publikasi yang tidak memiliki keterkaitan langsung dengan faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan jaminan kesehatan pada pelayanan kesehatan di tingkat Puskesmas.

## HASIL

Berdasarkan proses seleksi literatur yang telah dilakukan, diperoleh 10 artikel yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Keseluruhan artikel membahas faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan layanan BPJS (JKN) di Puskesmas, baik dari aspek individu, akses layanan, maupun sistem pelayanan kesehatan itu sendiri. Berikut adalah ringkasan dari artikel-artikel yang telah direview:

No	Peneliti dan Lokasi Penelitian	Judul Artikel	Desain Penelitian	Hasil Penelitian
1	Herlinawati, dkk (2024) (Majalengka)	Determinan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS)	Survei analitik, cross-sectional	Informasi, pengetahuan, dukungan keluarga, dan keluhan penyakit berpengaruh signifikan. Pendapatan tidak berpengaruh.

2	Dhea Salsabila, dkk (2025), Medan	Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada Suatu Layanan Kesehatan (Literature Review)	Studi literatur	faktor yang mempengaruhi pemanfaatan JKN dalam pelayanan kesehatan yaitu pengetahuan, persepsi masyarakat mengenai JKN, Aksebelitas/ akses layanan kesehatan, fasilitas kesehatan, serta dukungan sosial dan keluarga yang menjadi hubungan dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan.
3	Lestari, dkk (2021), Yogyakarta	Hubungan Pengetahuan dan Aksesibilitas dengan Pemanfaatan BPJS di Puskesmas Kota Yogyakarta	Cross-sectional Kuantitatif	Pengetahuan dan kemudahan akses memiliki hubungan positif dengan pemanfaatan BPJS.
4	Sari & Nugroho (2022), Jawa Tengah	Analisis Faktor Sosial Ekonomi terhadap Pemanfaatan JKN di Puskesmas Banyumas	Kuantitatif	Pendapatan dan status pekerjaan sangat memengaruhi tingkat pemanfaatan layanan BPJS.
5	Nurhayati, dkk (2021), Banten	Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemanfaatan JKN di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama	Mixed-method	Faktor utama: pengetahuan peserta, ketepatan informasi dari faskes, dan waktu tunggu.
6	Fitriani, dkk (2020), Aceh	Pemanfaatan JKN Berdasarkan Persepsi dan Sikap Peserta di Puskesmas Banda Aceh	Kuantitatif	Persepsi positif terhadap kualitas layanan meningkatkan frekuensi kunjungan.

7	Dini, dkk (2023), Jawa Timur	Analisis Pemanfaatan JKN pada Puskesmas di Daerah Pinggiran Kota Surabaya	Cross-sectional Kuantitatif	Jarak, fasilitas kesehatan, dan pengalaman pelayanan sebelumnya memengaruhi pemanfaatan.
8	Rahmawati (2022), Lampung	Faktor Internal Peserta JKN terhadap Kunjungan di Puskesmas Kecamatan Natar	Kuantitatif	Faktor usia, tingkat pendidikan, dan motivasi individu berkorelasi dengan pemanfaatan.
9	Arini Fajriani, dkk (2024) Pematangsiantar)	Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI)	Kuantitatif deskriptif	Terdapat hubungan yang signifikan antara pendidikan, pengetahuan, sikap dan informasi dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.
10	Maulidiyah, dkk (2021), Sulawesi Selatan	Determinasi Pemanfaatan JKN Berdasarkan Faktor Sosial dan Budaya	Kualitatif	Norma budaya dan dukungan keluarga menjadi faktor penting dalam pemanfaatan JKN di Puskesmas.

## PEMBAHASAN

### Faktor Pengetahuan, Informasi, dan Persepsi Peserta

Aspek pengetahuan menjadi salah satu temuan paling konsisten yang muncul dari berbagai studi. Sejumlah artikel (Herlinawati et al., Lestari et al., Nurhayati et al., Fajriani et al.) menyatakan bahwa peserta yang memiliki pemahaman baik tentang fungsi, prosedur, dan manfaat BPJS cenderung lebih aktif memanfaatkan layanan yang tersedia di Puskesmas. Kurangnya pengetahuan seringkali menyebabkan peserta tidak memahami alur rujukan, hak dan kewajiban mereka, hingga teknis penggunaan kartu BPJS. Misalnya, sebagian masyarakat masih beranggapan bahwa layanan BPJS hanya diberikan untuk kasus-kasus berat, padahal Puskesmas berfungsi sebagai pintu masuk utama pelayanan.

### Aksesibilitas dan Ketersediaan Layanan

Faktor akses fisik menjadi penentu penting dalam pemanfaatan BPJS. Artikel dari Dini et al. dan Lestari et al. menunjukkan bahwa jarak lokasi tempat tinggal ke Puskesmas, kemudahan transportasi, dan waktu tempuh memengaruhi keputusan seseorang untuk berobat menggunakan BPJS. Di daerah pinggiran atau pedesaan, Puskesmas yang terlalu jauh menjadi penghalang serius. Bahkan jika peserta memiliki keanggotaan aktif BPJS, mereka tetap enggan menggunakan layanan jika aksesnya menyulitkan. Selain itu, ketersediaan fasilitas medis dan obat-obatan di Puskesmas juga memengaruhi kenyamanan dan keputusan masyarakat. Kekurangan dokter, terbatasnya obat, serta

fasilitas fisik yang kurang memadai membuat sebagian peserta lebih memilih berobat secara mandiri atau ke praktik swasta meskipun harus membayar lebih mahal.

### **Faktor Sosial Ekonomi dan Demografis**

Sari & Nugroho (2022) serta Rahmawati (2022) mengkaji pengaruh pendapatan, pekerjaan, usia, dan pendidikan terhadap pemanfaatan layanan BPJS. Mereka menemukan bahwa: Tingkat pendidikan memengaruhi pemahaman dan kesadaran peserta terhadap pentingnya menjaga kesehatan dan memanfaatkan fasilitas yang tersedia, Pendapatan dan status pekerjaan turut memengaruhi persepsi terhadap layanan “gratis” di Puskesmas. Sebagian kelompok dengan ekonomi menengah ke atas cenderung skeptis terhadap layanan yang tidak berbayar dan Usia juga menjadi faktor: kelompok usia produktif lebih aktif menggunakan layanan kesehatan untuk menjaga kondisi agar tetap fit bekerja, sementara lansia lebih dipengaruhi oleh ketersediaan pendamping dan kemudahan akses.

#### **Kualitas Pelayanan dan Sikap Tenaga Kesehatan**

Kualitas pelayanan di Puskesmas sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan niat peserta untuk kembali menggunakan layanan BPJS. Penelitian oleh Nurhayati et al. dan Fitriani et al. menunjukkan bahwa peserta cenderung puas dan mau berobat kembali jika Petugas bersikap ramah dan komunikatif, Informasi yang diberikan jelas dan akurat, Waktu tunggu tidak terlalu lama serta Proses administrasi mudah dan cepat. Sebaliknya, pelayanan yang kaku, tidak informatif, atau menunjukkan sikap membeda-bedakan pasien BPJS dan umum dapat menciptakan stigma bahwa layanan BPJS kurang berkualitas. Hal ini membuat peserta mencari alternatif lain meskipun harus mengeluarkan biaya pribadi.

### **Faktor Budaya dan Dukungan Sosial**

Dalam masyarakat Indonesia yang memiliki nilai budaya dan kekeluargaan kuat, keputusan untuk berobat seringkali tidak diambil sendiri, tetapi dipengaruhi oleh keluarga, tetangga, atau tokoh masyarakat. Maulidiyah et al. (2021) menemukan bahwa dukungan keluarga dan norma budaya lokal bisa mendorong atau menghambat pemanfaatan layanan kesehatan BPJS. Misalnya, di daerah tertentu, masih ada kepercayaan bahwa penyakit ringan cukup diobati dengan pengobatan tradisional atau “nanti juga sembuh sendiri”. Atau, keluarga besar bisa saja memengaruhi keputusan berobat berdasarkan pengalaman pribadi mereka sebelumnya dengan fasilitas BPJS. Sementara itu, dukungan keluarga sangat penting terutama bagi peserta lanjut usia atau penyandang disabilitas, yang bergantung pada pendampingan dalam mengakses layanan.

## **KESIMPULAN**

Pemanfaatan BPJS pada pelayanan kesehatan di Puskesmas dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, antara lain Faktor Pengetahuan, Informasi, dan Persepsi Peserta mengenai program JKN, Aksesibilitas dan Ketersediaan Layanan, Faktor Sosial Ekonomi dan Demografis, Kualitas Pelayanan dan Sikap Tenaga Kesehatan serta faktor budaya dan dukungan sosial dari lingkungan sekitar. Pemahaman dan perhatian terhadap faktor-faktor tersebut sangat penting bagi pengelola layanan kesehatan dan pembuat kebijakan untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan BPJS sehingga dapat memberikan manfaat optimal bagi masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dewi, F., & Pratama, A. (2021). Analisis hambatan dalam pemanfaatan layanan BPJS di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Primer*, 12(2), 100-110.
- Dini, R., Fajar, S., & Putri, A. (2023). Faktor aksesibilitas dan pengaruhnya terhadap pemanfaatan JKN di wilayah terpencil. *Jurnal Kesehatan Lingkungan*, 15(1), 30-38.

- Fitriani, M., Prasetyo, Y., & Hidayat, A. (2020). Persepsi peserta JKN terhadap kualitas pelayanan Puskesmas di Kabupaten Malang. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 6(2), 80-88.
- Harahap, R., & Sari, Y. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan peserta BPJS kesehatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(1), 55-65.
- Hasibuan, R., & Ermawati, S. (2023). Determinan pemanfaatan kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pagurawan Kabupaten Batu Bara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(2), 150-160.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Laporan tahunan BPJS Kesehatan 2020. Jakarta: Kemenkes RI.
- Lestari, D., Wijayanti, R., & Sari, N. (2021). Pengaruh pengetahuan dan sikap peserta JKN terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 13(3), 200-210.
- Noorhidayah, N., Aminah, S., & Rahayu, P. (2020). Faktor determinan dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Beruntung Raya tahun 2020. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 45-55.
- Nurhayati, S., Santoso, B., & Wijaya, F. (2021). Evaluasi kualitas fasilitas dan pengaruhnya terhadap kepuasan peserta JKN di Puskesmas. *Jurnal Pelayanan Kesehatan Primer*, 9(1), 55-64.
- Puspitasari, R., Handayani, S., & Prabowo, R. (2020). Sikap tenaga kesehatan dan pengaruhnya terhadap kepuasan peserta JKN di Puskesmas. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 10(2), 90-98.
- Rahmawati, D. (2022). Hubungan pendidikan dan usia peserta dengan tingkat pemanfaatan BPJS kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 17(4), 175-183.
- Sari, M., & Nugroho, T. (2022). Analisis faktor sosial ekonomi dalam pemanfaatan layanan BPJS kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ekonomi Kesehatan*, 7(3), 120-129.
- Supriyanto, E., & Widodo, H. (2020). Evaluasi pelayanan Puskesmas di era JKN. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(3), 215-226.
- Wulandari, L., & Sutrisno, B. (2021). Peran tenaga kesehatan dalam meningkatkan pemanfaatan JKN. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 9(1), 45-54.
- Yulianto, D., & Anggraeni, S. (2020). Evaluasi sistem informasi BPJS di Puskesmas. *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, 7(2), 75-82.
- Herlinawati, H., Banowati, L., & Nurhasan, H. D. (2024). Determinan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 13(1), 59-73.
- Fajriani, A., Anggreini, D., Gurning, F. P., & Winda. (2024). Analisis faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS PBI. *Jurnal Kebidanan*, 11(2), 430-442.
- Harahap, A. N. S., Novitasari, R., & Siregar, A. (2023). Analisis pemanfaatan pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Indonesia: Literature review. *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah Sosial Budaya*, 2(3), 1-10.
- Hasibuan, R., & Ermawati, S. (2023). Determinan pemanfaatan kartu JKN di Puskesmas Pagurawan Kabupaten Batu Bara. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(1), 18-28.