



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

Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas Pada Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Tompaso Tahun 2025

Factors Related to the Utilization of Community Health Center Services by BPJS Health Participants at Tompaso Community Health Center in 2025

Jeanykita S. Tongkeles¹, Prycilia Pingkan Mamuaja², Vera Tombokan³

¹Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Negeri Manado, tongkeles.jeanykita@gmail.com

²Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Negeri Manado, pryciliamamuaja@unima.ac.id

³Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Negeri Manado, vera.tombokan@unima.ac.id

*Corresponding Author: E-mail: tongkeles.jeanykita@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 26 Sep, 2025

Revised: 04 Nov, 2025

Accepted: 08 Nov, 2025

Kata Kunci:

Pemanfaatan, Puskesmas, BPJS Kesehatan

Keywords:

Utilization, Community Health Center, BPJS Health

DOI: 10.56338/jks.v8i12.8773

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan puskesmas pada peserta BPJS Kesehatan di puskesmas Tompaso. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan desain penelitian cross sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah 99 responden. Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner, analisa data yang digunakan yaitu univariat dan bivariat menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara ketersediaan tenaga Kesehatan, dukungan keluarga dan aksesibilitas dengan pemanfaatan pelayanan puskesmas pada peserta bpjs Kesehatan di puskesmas tompaso dengan hasil uji statistic menggunakan analisis chi-square <0.001.

ABSTRACT

Good healthcare is a public need and often serves as a benchmark for development success. This study aims to determine the factors associated with the utilization of community health center services among BPJS Kesehatan participants at the Tompaso PUBLIC HEALTH CENTER. This study used a descriptive method with a quantitative approach, with a cross-sectional study design. The sample in this study was 99 respondents. Data were collected using a questionnaire, and data analysis used univariate and bivariate analyses with chi-square tests. The results showed a significant relationship between the availability of health workers, family support, and accessibility with the utilization of community health center services among BPJS Kesehatan participants at the Tompaso Public Health Center, with statistical results using chi-square analysis <0.001.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap warga negara maka pemerintah berupaya dari waktu ke waktu untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Salah satu program yang diselenggarakan oleh Pemerintah Indonesia adalah penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menurut Undang-undang (UU) yakni UU Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). (Asri, 2022).

Berdasarkan Laporan Pemantauan Cakupan Kesehatan Universal tahun 2017, sekitar 800 juta orang menghabiskan lebih dari 10% pengeluaran rumah tangga untuk kesehatan dan sekitar 100 juta orang

didorong ke ekstrem kemiskinan setiap tahun karena pengeluaran yang tidak terjangkau atau memakai sistem pendanaan Out Of Pocket (OOP) untuk Kesehatan. (Rahmayanti, N. dkk. 2021)

Di Indonesia, dengan dibentuknya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), yaitu suatu lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), diharapkan cakupan pelayanan BPJS dapat mencakup seluruh masyarakat Indonesia sehingga masyarakat kurang mampu/miskin dapat mengakses pelayanan kesehatan. Data kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional per 1 Mei sebanyak 221.105.092 peserta (BPJS, 2019). Berdasarkan data BPJS Kesehatan, 192,9 juta orang menggunakan BPJS Kesehatan. Berdasarkan Undang-Undang Peserta BPJS kesehatan dibagi menjadi dua yakni, Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Penerima Bantuan Non Iuran (Non PBI). (Sonia,P. dkk. 2022)

Puskesmas harus memiliki pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga masyarakat mampu hidup sehat dan tujuan pembangunan kesehatan akan tercapai. Terdapat dua pihak yang terlibat dalam pelayanan kesehatan di puskesmas yaitu pihak pemberi pelayanan (puskesmas) dan pihak penerima pelayanan (pasien). Oleh karena itu, baik atau tidaknya kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan berdasarkan sudut pandang pihak puskesmas, tetapi juga harus melibatkan sudut pandang pasien (Zaini dkk, 2022).

Pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor penting. Pengetahuan individu tentang kesehatan dan layanan yang tersedia, ketersediaan tenaga kesehatan yang memadai, serta dukungan keluarga yang dapat memotivasi dan membantu dalam pengambilan keputusan kesehatan, semuanya berperan signifikan dalam meningkatkan penggunaan layanan kesehatan.

Puskesmas Tompaso merupakan salah satu puskesmas yang berada di wilayah kerja dinas Kesehatan kabupaten minahasa yang berada di wilayah kecamatan Tompaso induk. Tompaso induk merupakan salah satu kecamatan yang berada di kabupaten minahasa provinsi Sulawesi utara. Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan peneliti, maka terdapat data yang didapatkan dari puskesmas yakni Terdapat 9.866 peserta BPJS yang terdaftar di puskesmas Tompaso, dari bulan Januari-juni 2024 terdapat 7578 peserta BPJS yang berkunjung di puskesmas Tompaso, menurut data kunjungan peserta BPJS Kesehatan yang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan di puskesmas Tompaso pada 3 bulan pertama (Januari, Februari, Maret) tahun 2024 adalah 3459 peserta, Pelayanan pertolongan bersalin 2 peserta, sedangkan untuk pelayanan antenatal care dalam tiga bulan pertama adalah 42 peserta. Dan juga berdasarkan data kunjungan perbulan di tahun 2024 di dapatkan nilai angka kontak dengan nilai rata-rata 121, dan dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa masih sedikit Masyarakat yang memanfaatkan pelayanan puskesmas di puskesmas Tompaso pada tahun 2024 karena sesuai indikator KBK (Kapasitas Berbasis Kinerja) angka kontak yang ideal untuk mendapat rating 4 dari BPJS Kesehatan adalah lebih dari 150 perbulan dari jumlah peserta terdaftar yang melakukan kontak setiap bulan.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dan menggunakan desain penelitian cross sectional. Untuk melihat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Tompaso pada bulan Juli 2025. Sampel pada penelitian ini adalah 99 responden, teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan rumus Slovin.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Reispondein berdasarkan pemanfaatan puskesmas

Pemanfaatan Puskesmas	N	%
Memanfaatkan	81	81,8
Tidak memanfaatkan	18	18,2
Total	99	100,0

Berdasarkan Tabel 2 dapat di lihat bahwa Sebagian besar responden yang sering memanfaatkan pelayanan puskesmas di puskesmas Tompaso adalah 81 responden dan yang tidak memanfaatkan pelayanan puskesmas di puskesmas tompaso adalah 18 responden.

Tabel 2. Distribusi Reispondein berdasarkan ketersediaan tenaga Kesehatan

Ketersediaan Tenaga Kesehatan	N	%
Tersedia	80	80,8
Tidak Tersedia	19	19,2
Total	99	100,0

Berdasarkan tabel 3 dapat di lihat bahwa responden yang menyataka tersedianya tenaga Kesehatan adalah 80 responden dan responden yang menyatakan tidak tersedianya tenaga Kesehatan adalah 19 responden.

Tabel 3. Distribusi Reispondein berdasarkan dukungan keluarga

Dukungan Keluarga	N	%
Mendukung	57	57,6
Tidak Mendukung	42	42,4
Total	99	100,0

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa responden yang mendapatkan dukungan keluarga adalah 57 responden dan responden yang tidak mendapatkan dukungan keluarga adalah sebanyak 42 responden.

Tabel 4. Distribusi Reispondein berdasarkan aksesibilitas

Aksesibilitas	N	%
Akses mudah	46	46,5
Akses sulit	53	53,5
Total	99	100,0

Berdasarkan tabel 4 maka dapat di lihat bahwa responden yang menyatakan akses mudah untuk di jangkau adalah 46 responden dan akses sulit untuk di jangkau sebanyak 53 responden.

Analisis Bivariat**Hubungan ketersediaan tenaga keehatan, dukungan keluarga dan akseibilitas dengan pemanfaatan pelayanan puskesmas**

Tabel 2. Hasil uji chi-square

Variabel	Pemanfaatan Puskesmas		Total	<i>p-value</i>
	YA	TIDAK		
Ketersediaan Tenaga Kesehatan				
1. Tersedia				
2. Tidak Tersedia	80	0	80	<,001
Total	1	18	19	
	81	18	99	
Dukungan Keluarga				
1. Mendukung	55	2	57	<,001
2. Tidak Mendukung	26	16	42	
Total	81	18	99	
Akseibilitas				
1. Akses Mudah	45	1	46	<,001
2. Akses Sulit	36	17	53	
Total	81	18	99	

Berdasarkan hasil analisis hubungan antara variable independen dan variable dependen yakni hubungan antara ketersediaan tenaga Kesehatan, dukungan keluarga dan akseibilitas dengan pemanfaatan pelayanan puskesmas dari hasil uji statistic di dapatkan nilai p -value $<0,001$ dan dalam hal ini nilai $p < 0,005$ maka dapat di simpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara ketersediaan tenaga Kesehatan, dukungan keluarga dan akseibilitas dengan pemanfaatn pelayanan puskesmas.

PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan penelitian yang di lakukan di puskesmas tompaso responden yang memanfaatkan pelayanan di puskesmas tompaso adalah 81 (81,8) responden dan yang tidak memanfaatkan pelayanan puskesmas di puskesmas tompaso adlah 18 (18,2) responden. Di lihat dari hasil distribusi frekuensi ketersediaan tenaga Kesehatan, responden yang menyatakan tersedianya tenaga Kesehatan di puskesmas tompaso adalah 80(80,8) responden dan yang menyatakan tidak tersedianya tenaga kesehatan di puskesmas tompaso adalah 19(19,2) responden. Dari hasil distribusi frekuensi dukungan keluarga, responden yang menyatakan keluarganya mendukung adalah 57(57,6) responden dan yang menyatakan keluarganya tidak mendukung adalah 42(42,4) responden. Dan untuk hasil dari distribusi frekuensi akseibilitas responden yang menyatakan akses mudah adalah 46(46,5) responden dan sebanyak 53 (53,5) responden menyatakan akses sulit.

Hubungan Antara Ketersediaan Tenaga Keseatan Dengan Pemanfaatan Puskesmas

Berdasarkan hasil analisis hubungan antara ketersediaan tenaga kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan Kesehatan dapat di lihat bahwa sebanyak 80 responden menyatakan adanya ketersediaan tenaga Kesehatan dan memanfaatkan pelayanan Kesehatan, dan sebanyak 1 orang responden yang menyatakan tidak tersedianya tenaga Kesehatan namun tetap memanfaatkan pelayanan puskesmas, dan tidak ada responden yang menyatakan tersedianya tenaga Kesehatan dan tidak memanfaatkan pelyanan Kesehatan dan untuk responden yang menyatakan tidak tersedianya tenaga Kesehatan dan tidak

memanfaatkan puskesmas adalah 18 responden . Dari hasil uji statistic diperoleh nilai p-value <,001 dalam hal ini di dapat nilai p-value <0,05 dengan demikian dapat di simpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara ketersediaan tenaga Kesehatan dengan pemanfaatan puskesmas .

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Awalia, H., dkk 2025 tentang Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Nambo Kota Kendari Tahun 2024, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Penelitian ini menggunakan uji chi square dan dari hasil uji statistic di dapatkan nilai $p= 0,001$ sehingga nilai $p < 0,05$ dan mnunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara ketersediaan tenaga Kesehatan dengan pemanfaatan pelayana kesehatan

Dalam penelitian sejenis yang di lakukan oleh Abo, M. T. E. P., dkk 2025 tentang Faktor yang Memengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Lengkosambi Tahun 2024 penelitian ini menggunakan uji chi-square dan hasil uji statistic mendapatkan nilai $p=0,003$ yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara ketersediaan tenaga Kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan Kesehatan.

Hubungan Antara Dukungan Keluarga dengan Pemanfaatan Puskesmas

Berdasarkan hasil analisis antara dukungan keluarga dengan pemanfaatan pelayanan puskesmas responden yang menyatakan keluarganya mendukung dan memanfaatkan pelayanan Kesehatan adalah 55 responden dan yang menyatakan keluaraganya mendukung namun tidak memanfaatkan puskesmas adalah 2 responden, sedangkan responden yang tidak mendapatkan dukungan keluarga namun tetap memanfaatkan pelayanan puskesmas adalah 26 responden dan sebanyak 16 orang menyatakan tidak mendapat dukungan keluarga dan juga tidak memanfaatkan puskesmas. Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai p-value <,001 dalam hal ini nilai p-value <0,05 dengan demikian dapat di simpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dukungan keluarga dengan pemanfaatan puskesmas

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Imtiya Ahsani Yahya, I. (2023) tentang Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Sibela Surakarta dengan jumlah 100 responden, hasil penelitian menggunakan uji chi-square dan hasil uji statistic didaptkan nilai $p= 0,000$ yang menunjukkan bahwa Adaya hubungan yang signifikan antara dukungan keluarga dengan pemanfaatan pelayanan Kesehatan

Berdasarkan peneltian sejenis yang di lakukan oleh Lende, D. N. (2021) dalam Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional hasil penelitian menggunakan uji spearmen correlation diperoleh nilai korelasi (r) yang lemah sebesar 0,340. Nilai p -value yang di dapat sebesar 0,001 dimana nilai p -value <0,05 degan demikian berarti ada hubungan yang signifikan antara dukungan keluarga dengan pemanfaatan pelayanan Kesehatan

Hubungan Antara akseibilitas Dengan Pemanfaatan Puskesmas

Hasil analisis hubungan antara akseibilitas Dengan Pemanfaatan Puskesmas ada sebanyak 45 responden menyatakan akses mudah dan memanfaatkan pelayanan Kesehatan, sebanyak 1 responden menyatakan akses mudah namun tidak memanfaatkan pelayanan Kesehatan dan responden yang menyatakan akses sulit namun tetap memanfaatkan pelayanan Kesehatan adalah 36 responden dan sebanyak 17 responden menyatakan akses sulit dan tidak memanfaatkan pelayanan puskesmas. Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai p-value <,001 dalam hal ini di dapat nilai p-value <0,05 dengan demikian dapat di simpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara akseibilitas dengan pemanfaatan puskesmas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Imtiya Ahsani Yahya, I. (2023) tentang Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Sibela Surakarta dengan jumlah 100 responden, hasil penelitian menggunakan uji chi-square dan hasil uji statistic didaptkan nilai $p=0.037$ menunjukkan adanya hubungan antara akseibilita dengan pemanfaatan pelayanan puskesmas.

Dalam penelitian yang serupa yang dilakukan oleh Una, N., dkk 2025 dalam Determinan Pemanfaatan Layanan Kesehatan Peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran di Puskesmas Piyeung Kabupaten Aceh Besar 2024, hasil penelitian menggunakan uji chi-square dan hasil uji statistic didapatkan nilai p-value 0,002 menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara aksebilitas dengan pemanfaatan pelayanan Kesehatan

KESIMPULAN

Adanya hubungan antara ketersediaan tenaga Kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan puskesmas pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Tompaso

Adanya hubungan antara dukungan keluarga dengan pemanfaatan pelayanan puskesmas pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Tompaso

Adanya hubungan antara aksebilitas dengan pemanfaatan pelayanan puskesmas pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Tompaso

SARAN

Puskesmas diharapkan melakukan penyuluhan atau sosialisasi secara berkalah mengenai pemanfaatan pelayanan Kesehatan pada peserta BPJS Kesehatan sehingga memungkinkan Masyarakat untuk tidak hanya memanfaatkan BPJS hanya pada saat sakit saja tetapi memanfaatkannya untuk memeriksakan Kesehatan secara menyeluruh.

Kiranya penelitian ini dapat menjadi informasi dan menjadi referensi tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan puskesmas pada peserta BPJS Kesehatan di puskesmas

Kiranya penelitian ini dapat menjadi masukan untuk penelitian selanjutnya bagi yang akan meneliti topik ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan tarima kepada kedua orang tua, universitas negeri manado, semua dosen yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama masah perkuliahan, juga mengucapkan terima kasih kepada pihak puskesmas tompaso yang sidah membantu selama proses penelitian dan juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang sudah membantu dan mendukung penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Asri, A. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Campalagian. *Journal Peguruang*, 4(1), 82-88.
- Awalia, H., Lisnawaty, L., & Octaviani, R. E. S. (2025). FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS NAMBO KOTA KENDARI TAHUN 2024. *Gizi dan Kesehatan Indonesia*, 6(1).
- Imtiya Ahsani Yahya, I. (2023). FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN PADA PASIEN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS SIBELA SURAKARTA (Doctoral dissertation, Universitas Kusuma Husada Surakarta).
- Sonia, P., Ramadhani, A. C., Gurning, F. P., & Putra, S. (2022). Analisa faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS di Puskesmas: kajian literature. *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(5), 260-267.
- Una, N., Ichwansyah, F., & Gusweni, M. (2025). Determinan Pemanfaatan Layanan Kesehatan Peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran di Puskesmas Piyeung Kabupaten Aceh Besar 2024. *INSOLOGI: Jurnal Sains dan Teknologi*, 4

- Zaini, R., Parinduri, S. K., & Dwimawati, E. (2022). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tegal Gundil Kota Bogor Tahun 2020. *Promotor*, 5(6), 484-487.
- Abo, M. T. E. P., Sirait, R. W., & Sinaga, M. (2025). Faktor yang Memengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Lengkosambi Tahun 2024. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 4(2), 430-442.
- Lende, D. N. (2021). FAKTOR FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN OLEH PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL. (SKRIPSI UNIVERSITAS NUSA CENDANA KUPANG)
<https://share.google/u1AFvCkqQe0O372E5>