

## **ANALISIS PEMANFAATAN PELAYANAN BADAN PENYELENGGARAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI INDONESIA: LITERATURE REVIEW**

**Anggi Novita Sari Harahap<sup>1</sup>, Nabilla Tawaqal Ainy Kusuma<sup>2</sup>, Nabila wulandari<sup>3</sup>,  
Fitriani Pramita Gurning<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email: [angginovitasari420@gmail.com](mailto:angginovitasari420@gmail.com)<sup>1</sup>, [nabillatawaqalainy@gmail.com](mailto:nabillatawaqalainy@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[nabilawulandari145@gmail.com](mailto:nabilawulandari145@gmail.com)<sup>3</sup>, [fitrianigurning@uinsu.ac.id](mailto:fitrianigurning@uinsu.ac.id)<sup>4</sup>

### **ABSTRAK**

Jaminan Kesehatan Nasional merupakan jaminan perlindungan kesehatan yang mendanai fasilitas kesehatan masa depan untuk mampu mengubah sistem kesehatan di Indonesia, sehingga peserta memperoleh manfaat pelayanan kesehatan dan perlindungan atas kebutuhan dasar kesehatan. Jadi Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan Literature Review. Sebuah pencarian artikel dengan melalui Google Scholar. Dengan pencarian artikel dengan kata kunci "BPJS Kesehatan, Pelayanan" dan terdapat 100 Jurnal yang telah ditemukan kemudian di eksplorasi dan selanjutnya dikompilasi berdasarkan relevansi dengan topik yang akan ditulis. Dari hasil pencarian tersebut ditemukan 10 artikel paling sesuai. Hasil kajian dari literatur review menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS kesehatan berhubungan dengan usia, persepsi tindakan petugas kesehatan, aksesibilitas, sikap, persepsi mengenai jkn, kepemilikan asuransi kesehatan. Para peneliti juga menyoroti pentingnya pemahaman masyarakat terhadap konsep sehat-sakit dan aksesibilitas layanan kesehatan. Diperlukan peningkatan sosialisasi dan pemahaman masyarakat terhadap program BPJS Kesehatan untuk meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan.

**Kata Kunci : BPJS Kesehatan, JKN, Pelayanan.**

### **ABSTRACT**

*The National Health Insurance is a health protection guarantee that funds future health facilities to be able to change the health system in Indonesia, so that participants obtain health service benefits and protection of basic health needs. So this study aims to analyse the factors that influence the utilisation of BPJS Health services in Indonesia. The research method used is using Literature Review. A search for articles through Google Scholar. By searching for articles with the keywords "BPJS Kesehatan, Services and there are 100 Journals that have been found then explored and then compiled based on relevance to the topic to be written. From the search results, 10 most suitable articles were found. The results of the literature review showed that the utilisation of health services for BPJS health participants was related to age, perception of health worker actions, accessibility, attitude, perception of jkn, ownership of health insurance. The researchers also highlighted the importance of community understanding of the sickness-health concept and accessibility of health services. There is a*

*need to improve socialisation and public understanding of the BPJS Health programme to increase the utilisation of health services.*

**Keywords:** *BPJS Health, JKN, Services.*

---

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 menyebutkan, kesehatan merupakan keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Oleh karenanya, kesehatan bukan hanya menjadi tanggung jawab masing-masing masyarakat, namun juga diperlukan adanya sebuah regulasi oleh Pemerintah sebagai bentuk perlindungan terhadap kesehatan seluruh warga negaranya.

Perancangan skema penjaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat tersebut juga tidak lepas dari agenda Pemerintah Indonesia. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program Kasrima Pemerintah yang bertujuan memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi seluruh rakyat Indonesia untuk dapat hidup sehat, produktif dan sejahtera (Jaminan Kesehatan Nasional, 2016). Terkait hal tersebut, Pemerintah Indonesia telah membentuk sebuah badan hukum publik untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan yang selanjutnya disebut dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang tertuang dalam (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011, 2011). Jaminan kesehatan dipahami sebagai sebuah jaminan yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar seluruh rakyat Indonesia memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Undang-Undang Republik Indonesia No 40 Tahun 2004, 2004).

BPJS Kesehatan memiliki beberapa tugas dan fungsi, di antaranya: (1) Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta, (2) Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja; (3) Menerima bantuan iuran dari Pemerintah; (4) Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta; (5) Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial; (6) Membayar manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial; (7) Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat (BPJS, 2021).

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Menyadari bahwa 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.

Program jaminan kesehatan dijalankan secara nasional dengan prinsip asuransi sosial, prinsip ekuitas dan sistemnya berupa sistem gotong royong dimana peserta mampu dan sehat akan membantu peserta yang miskin dan sakit (Kemenkes, 2014). Namun dikalangan masyarakat muncul persepsi yang masih kurang baik dengan program JKN. Hal ini dapat disebabkan karena pengetahuan dan sosialisasi tentang program BPJS kesehatan masih rendah sehingga pelaksanaan program BPJS kesehatan belum dipahami dengan baik oleh seluruh masyarakat. Kenyataan lainnya bahwa kepesertaan BPJS kesehatan belum keseluruhan mencakup masyarakat terutama para pekerja informal (buruh atau petani) ataupun masyarakat dipedesaan terpencil dikarenakan belum seluruhnya terdaftar atau memiliki kartu BPJS Kesehatan.

Apabila pelayanan kesehatan yang diberikan baik maka akan semakin banyak peserta BPJS kesehatan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, namun dapat terjadi sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan kurang memadai. Permasalahan klasik yang sering timbul di layanan kesehatan (Puskesmas) adalah berupa ketersediaan tenaga kesegatan yang kurang serta kelengkapan obat yang belum memadai, ditambahkan pula dengan sikap dan perilaku petugas kesehatan terhadap pasien. Terkadang hubungan antara petugas kesehatan dengan pasien belum tercipta secara baik menimbulkan rendahnya tingkat kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Hal tersebut banyak mempengaruhi minat masyarakat khususnya peserta BPJS kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan di layanan kesehatan.

Pemanfaatan pelayanan kesehatan ditingkat Puskesmas memiliki beberapa faktor yang mempengaruhinya, seperti faktor konsumen berupa pendidikan, mata pencarian, pengetahuan dan persepsi pasien; faktor organisasi berupa ketersediaan sumber daya, keterjangkauan lokasi layanan, dan akses sosial; serta faktor pemberi layanan diantaranya perilaku petugas Kesehatan.

Terkait dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, penelitian dari Nany Librianty (2018) menunjukkan bahwa perilaku petugas terhadap pasien menjadi salah satu faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk

mengetahui dan menganalisis pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan di Indonesia dan untuk mengetahui konsep pelayanan BPJS Kesehatan di Indonesia.

## METODE PENELITIAN

Sesuai dengan tujuan penulisan literature review ini, subyek yang dipilih adalah BPJS kesehatan di Indonesia. Penelitian dengan subyek yang diluar kriteria yang telah ditentukan akan dikeluarkan dari review yang dilakukan. Pada literature review ini, penelusuran artikel dilakukan melalui electronic reference library menggunakan google scholar. Penelusuran artikel menggunakan kata kunci “Pemanfaatan Pelayanan BPJS Kesehatan”.

Batasan yang diberikan adalah artikel yang telah dipublikasikan dalam kurun waktu 5 (lima) tahun terakhir, fulltext, berbahasa Inggris atau Indonesia dan merupakan original artikel. Penelusuran dilakukan pada perioden bulan Mei hingga Juni tahun 2024 oleh tiga orang peneliti. Dari hasil penelusuran diperoleh artikel sebanyak 100 artikel. Selanjutnya dilakukan penapisan terhadap judul dan abstrak. Hasil penapisan diperoleh 10 artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi yang ditetapkan oleh peneliti yaitu original artikel, subyek BPJS Kesehatan dan penelitian dilakukan di Indonesia.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini didapatkan 10 artikel yang relevan dan memenuhi kriteria inklusi dan ekslusi. Seluruh artikel tersebut membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan BPJS pada pelayanan Kesehatan.

Judul	Penulis	Desain Penelitian	Hasil
Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung,	Bambang Irawan, Asmaripa Ainy	Cross sectional	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya sebesar 43,8% responden yang memanfaatkan layanan kesehatan. Paling banyak responden menunjukkan karakteristik sebagai

Kabupaten Ogan Ilir (2018)		berikut: usia≤46 tahun (60,7%), perempuan (59,8%), pendidikan rendah (76,8%), bekerja (66,1%), memiliki persepsi yang baik mengenai sikap petugas (61,6%), memiliki persepsi yang baik mengenai JKN (55,4%), jarak antara rumah dan puskesmas dekat (67,9%) and memiliki persepsi positif mengenai sakit (58,9%). Ada hubungan signifikan antara variable usia (pvalue < 0,0001), jenis kelamin (pvalue = 0,016), persepsi mengenai JKN (pvalue = 0,039), aksesibilitas layanan (pvalue < 0,0001) dengan pemanfaatan layanan kesehatan bagi peserta JKN di wilayah kerja
-------------------------------	--	--

			Puskesmas Payakabung
Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan BPJS Kesehatan Pada Pelayanan di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhan Batu Selatan Tahun 2019	Syamsul Bahri, Ayi Darmana,Nur Aini	Cross sectional	Hasil penelitian menunjukkan faktor pengetahuan sikap, penghasilan, keterjangkauan, informasi, kondisi kesehatan, persepsi tindakan petugas kesehatan berhubungan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan pada pelayanan serta variabel yang paling berhubungan adalah variabel persepsi tindakan petugas kesehatan.
Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Mekarsari Tahun 2019	Annisa Panggantih, Rafiah Maharani Pulungan, Acim Heri Iswanto,Terry Yuliana	Cross sectional	Hasil penelitian ini diketahui bahwa responden yang memanfaatkan Puskesmas Mekarsari dalam 3 bulan terakhir sebanyak 38,5 % dan tidak memanfaatkan sebanyak 61,5%. Terdapat hubungan

			antara manfaat pelayanan kesehatan (p-value 0,001), persepsi mengenai JKN (p-value 0,048), sikap tenaga kesehatan (p-value 0,021) dan persepsi sehat dan sakit (p-value 0,037) dengan pemanfaatkan pelayanan kesehatan.
Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Benda Baru Tangerang Selatan (2020)	Nanda Rahmayanti, RRArum Ariasih	Cross sectional	Hasil penelitian dengan analisis bivariat menunjukkan bahwa diketahui nilai p-value umur (0,003), diagnosis penyakit (0,018), sikap tenaga kesehatan (0,000), informasi/promosi BPJS Kesehatan (0,035), jenis kelamin (0,306), pendidikan (0,182), jumlah anggota keluarga (0,885) dan pendapatan (0,110). Setelah dianalisis multivariat hasil

			menunjukkan nilai OR pada pendapatan (0,584), diagnosis penyakit (2,130), sikap tenaga kesehatan (6,090), informasi/promosi BPJS Kesehatan (5,788), umur (3,886) dan pendidikan (1,446).
Faktor Faktor yang Berhubungan dengan JKN-KIS di Wilayah Kerja Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2019.	Muhammad Yusuf, Noorhidayah,SE., M.Kes dan AhmadZacky Anwary, SE., M.PH	Cross sectional	Puskesmas Pulau Tanjung Tanah bumbu (1,000 > 0,05), Tidak ada hubungan pengetahuan dengan Pemanfaatan layanan JKN-KIS pada Responden di Wilayah Kerja Puskesmas Pulau Tanjung Tanah bumbu (0,486 > 0,05), ada hubungan pekerjaan dengan Pemanfaatan layanan JKN-KIS pada Responden di Wilayah Kerja Puskesmas Pulau

			Tanjung Tanah bumbu (0,000 < 0,05) dan ada hubungan pendapatan dengan Pemanfaatan layanan JKN-KIS pada Responden di Wilayah Kerja Puskesmas Pulau Tanjung Tanah bumbu (0,000 < 0,05)
Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan JKN- KIS Di Wilayah Kerja Puskesmas Alalak Tengah Kota Banjarmasin Tahun 2021	Jauharatunnisa, Ahmad Zacky Anwary, M. Febriza Aquarista	Cross sectional	Hasil penelitian menunjukan sebagian besar responden memanfaatkan JKN-KIS sebanyak 80 (80,8%). Sebagian besar berpendidikan dasar 66 (66,7%). Sebagian besar perpengetahuan cukup 43 (43,4%). Sebagian besar berpendapatan rendah 68 (68,7%). Kualitas Pelayanan dimensi ketanggapan memilih baik 56

		(56,6%), dimensi kehandalan memilih baik 63 (63,6%), dimensi jaminan memilih baik 85 (85,9%), dimensi empati memilih baik 54 (54,5%), dimensi bukti langsung memilih baik 84 (84,8%). Hasil penelitian menunjukan tidak ada hubungan antara Pendidikan ( $p=0,241$ ), pengetahuan ( $p=0,571$ ), dan pendapatan ( $p=0,805$ ) dengan pemanfaatan JKN-KIS dan ada hubungan antara kualitas pelayanan dimensi ketanggapan ( $p=0,000$ ), dimensi kehandalan ( $p=0,000$ ), dimensi jaminan ( $p=0,000$ ), dimensi empati ( $p=0,000$ ) dan
--	--	--

			dimensi bukti langsung ( $p=0,000$ ) dengan pemanfaatan JKN-KIS.
Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjar Baru Tahun 2020	Arief Putera Wicaksono, Noorhidayah, Deni Suryanto	Cross sectional	Hasil penelitian sebagian besar responden tidak memanfaatkan layanan JKN sebanyak 56 orang (56,0%), pengetahuan cukup sebanyak 43 orang (43,0%), tidak berpengaruh terhadap akses kepelayanan sebanyak 64 orang (64,0%), responden menjawab cukup, sikap petugas kesehatan sebanyak 92 orang (92,0%). Tidak ada hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan JKN( $p$ -value = 0,690). Ada hubungan akses kepelayanan kesehatan dengan

			pemanfaatan pelayanan JKN(p-value = 0,000). Tidak ada hubungan sikap petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan JKN (p-value = 0,133)
Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Pada Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya Tahun 2020	Risky Cahyani, Noorhidayah, H. Khairul Anam	Cross sectional	Hasil penelitian didapat mayoritas karakteristik peserta JKN berumur 20- 29 tahun sebesar 20 (24,1%), berjenis kelamin perempuan sebesar 42 (50,6%), berpendidikan menengah sebesar 52 (62,7%) dan memiliki bekerja sebesar 42 (50,6%), pemanfaatan pelayanan kesehatan memanfaatkan sebesar 47 (56,6%), persepsi peserta JKN positif sebesar 61 (73,5%), aksesibilitas mudah sebesar 58 (69,9%), sikap tenaga

			kesehatan baik sebesar 57 (68,7%), Ada hubungan persepsi peserta JKN dengan (p value (0,003), ada hubungan aksesibilitas layanan peserta JKN dengan (p value (0,006) dan da hubungan sikap tenaga kesehatan dengan (p value (0,013).
Faktor Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan BPJS Pergarutan Tonga Kecamatan Angkola Timur Tahun 2019	Aida Yunizar dan Nurul Hidayah Nasution (	Cross sectional	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara jenis kelamin (p = 0,019), pendidikan (p = 0,000), petugas kesehatan (p = 0,040), dan persepsi responden (p = 0,003) dengan pemanfaatan BPJS. Namun tidak ada hubungan yang signifikan antara umur (p = 0,176),

			pekerjaan (p = 0,062), serta jarak rumah ( p= 0,110) dengan pemanfaatan BPJS.
Gambaran Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Kiarapandak Tahun 2021	Fahmi Sopiandy	Cross sectional	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin tidak menjadi penghalang dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan dan Puskesmas tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden tinggi yaitu ada sebanyak 49 responden (54,4%) yang berpendidikan SMA/Sederajat-Perguruan Tinggi. Meskipun responden telah mempunyai kartu BPJS akan tetapi masih ada juga

			<p>dari mereka yang memilih berobat ke Bidan Praktik meskipun mereka harus membayar dengan uang mereka sendiri akan tetapi mereka merasa puas atau cocok. Dari temuan penelitian ini masih ada responden yang belum mengetahui tentang hak yang didapatkan sebagai peserta BPJS Kesehatan, dan masih terdapat responden yang belum mengetahui apa itu pelayanan kesehatan.</p> <p>Aksesibilitas merupakan karakteristik yang mempengaruhi mudah atau sulitnya memperoleh pelayanan kesehatan yang dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti jarak, waktu,</p>
--	--	--	--

			<p>dan transportasi. mayoritas responden menyatakan tidak tersedianya transportasi umum untuk menjangkau Puskesmas, untuk mereka yang tidak memiliki kendaraan mereka sangat merasa kesulitan, oleh sebab itu mereka lebih memilih obat tradisional saja yang ada di rumah mereka atau membeli obat warung ketika mereka merasa sakit. Dan masih terdapat pula responden yang menyatakan bahwa mereka tidak langsung memeriksakan diri ketika mulai merasa ada keluhan sakit atau tidak enak badan ke Puskesmas karena mereka lebih suka membeli obat-obatan</p>
--	--	--	--

			yang ada di warung dan merajiknya sendiri. Kurangnya pemahaman responden mengenai konsep sehat dan sakit
--	--	--	--

Hasil kajian dari literatur review menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS kesehatan berhubungan dengan usia, persepsi tindakan petugas kesehatan, aksesibilitas, sikap, persepsi mengenai JKN, kepemilikan asuransi kesehatan.

Pada penelitian Bambang Irawan, Asmaripa Ainy (2018), menunjukkan bahwa ada hubungan antara usia, jenis kelamin, aksebilitasi layanan dengan pemanfaatan layanan Kesehatan bagi peserta JKN. Namun, pada penelitian Aida Yunizar dkk (2020) menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara umur, pekerjaan, serta jarak rumah dengan pemanfaatan BPJS, yang sejalan dengan penelitian Fahmi Sopiandy (2021) menunjukkan bahwa jenis kelamin tidak menjadi penghalang dalam pemanfaatan pelayanan BPJS, tetapi berdasarkan pengetahuan, aksebilitas, sikap dan persepsi sangat berhubungan dengan pemanfaatan layanan BPJS. Ini sejalan juga dengan penelitian Syamsul bahri dkk (2019) menyatakan bahwa faktor pengetahuan, sikap, penghasilan, keterjangkauan, informasi, kondisi Kesehatan, persepsi tindakan petugas Kesehatan berhubungan dengan pemanfaatan BPJS. Kemudian pada penelitian Arief Putera Wicaksono dkk (2020) menyatakan bahwa tidak ada hubungan pengetahuan dan sikap petugas dengan pemanfaatan pelayanan JKN dan pada akses kepelayanan memiliki hubungan dengan pemanfaatan pelayanan JKN.

Pada penelitian Muhammad Yusuf dkk (2019) menyatakan bahwa tidak ada hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan JKN, namun pekerjaan dan pedapatan memiliki hubungan dengan pemanfaatan JKN. Sejalan dengan penelitian Jauharatunnisa dkk (2021) yang hasilnya pengetahuan, pendidikan dan pendapatan tidak ada hubungan dengan pemanfaatan JKN dan yang memiliki hubungan yaitu kualitas pelayanan dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan , empati, dan bukti langsung.

Pada penelitian Nanda Rahmayanti dkk (2021) menyatakan bahwa faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan adalah umur, diagnosis penyakit, sikap

tenaga kesehatan dan informasi BPJS kesehatan. Faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan BPJS kesehatan adalah sikap tenaga kesehatan, yang sejalan dengan penelitian Annisya Panggantih dkk (2019) yaitu terdapat hubungan antara sikap tenaga Kesehatan, persepsi mengenai JKN dan Persepsi sehat dan sakit dengan Pemanfaatan pelayanan Kesehatan. Kemudian pada penelitian Rizky Cahyani (2020) yang hasilnya ada hubungan aksebilitasi, persepsi peserta dan sikap tenaga Kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan JKN.

### **Faktor Usia**

Teori Health Service Use yang juga menyatakan bahwa usia merupakan salah satu predisposisi atau faktor internal yang mempengaruhi perilaku seseorang terhadap penggunaan jasa medis. Semakin menua seseorang maka daya tahan tubuhnya akan menurun dan pada usia lansia derajat penyakit yang dialami akan semakin berat maka di usia lansia akan banyak membutuhkan pelayanan kesehatan demi kesembuhan penyakit tersebut. Para peneliti diyakini telah mengidentifikasi kecenderungan orang yang berusia di atas 46 tahun untuk menggunakan layanan medis lebih sering daripada orang yang berusia di bawah 46 tahun. Pada usia  $> 46$  tahun harus memperhatikan kesehatan dikarenakan kebanyakan dari mereka merupakan tulang punggung keluarga, jika mereka jatuh sakit ekonomi keluarga akan buruk. Namun sebaliknya pada usia  $\leq 46$  tahun tidak terlalu memperhatikan kesehatan karena menganggap sakit itu adalah hal yang biasa.

### **Faktor Persepsi Tindakan Petugas Kesehatan**

Masyarakat dengan persepsi sehat sakit yang nyata mungkin menyadari risiko dan kerentanan pribadi mereka. Ini adalah salah satu persepsi terkuat yang mendorong orang untuk mengambil perilaku sehat. Semakin besar risiko yang dirasakan, semakin besar kemungkinan Anda mengambil tindakan untuk mengurangi risiko. Untuk mengurangi risiko tersebut, masyarakat memanfaatkan layanan Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan yang diyakini mampu mengatasi masalah kesehatan yang dialaminya. Menurut peneliti, ada hubungan antara faktor persepsi tindakan petugas kesehatan dengan penggunaan BPJS kesehatan. Semakin baik kesadaran masyarakat terhadap perilaku petugas kesehatan maka akan semakin memanfaatkan BPJS untuk pelayanan kesehatan di Puskesmas. Sebagian besar responden memiliki pendapat yang baik tentang kinerja eksekutif karena perilaku profesional kesehatan yang baik. Hal ini terlihat pada hasil bahwa responden setuju dengan sikap komunikasi petugas kesehatan dan sikap sopan petugas. Namun, perekut yang terkesan

membandingkan status sosial peserta BPJS masih memberikan reaksi negatif. Di Puskesmas Kota Pinan, masyarakat masih memilih layanan kesehatan karena tidak punya pilihan selain memilih layanan kesehatan lain.

### **Faktor Persepsi Responden**

Persepsi masyarakat yang buruk terhadap JKN terkait alur pelayanan dipersepsikan sebagai waktu tunggu yang sulit dan lama untuk mendapatkan pelayanan medis. Hal ini membuat peserta JKN merasa tidak menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Persepsi positif peserta JKN cenderung menggunakan pelayanan kesehatan. Persepsi adalah tindakan mensintesis, merekam, dan menafsirkan informasi sensorik untuk memberikan gambaran dan pemahaman tentang lingkungan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Panggantih (2019) bahwa ada hubungan antara kesadaran dengan penggunaan pelayanan kesehatan ( $p$ -value = 0,048). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang baik atau memuaskan sangat berpengaruh dan menimbulkan keinginan untuk menggunakan pelayanan kesehatan. Apabila masyarakat mengetahui bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, maka akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

### **Faktor Aksesibilitas**

Aksesibilitas atau jarak dari tempat tinggal ke fasilitas kesehatan mendukung tindakan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan. Menurut Irawan (2018) jarak antara rumah dan puskesmas dekat. Peningkatan akses dapat dipengaruhi dengan pengurangan jarak, waktu tempuh ataupun biaya tempuh. Pelayanan kesehatan pada aksebilitas yang baik harus tercapai oleh masyarakat, dan tidak dibatasi oleh kondisi geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa. keinginan seseorang untuk menggunakan pelayanan kesehatan ditentukan dengan faktor pendukung, salah satunya adalah jarak atau aksesibilitas pelayanan kesehatan. Kesulitan mengakses fasilitas kesehatan dapat menghalangi seseorang untuk menggunakan fasilitas layanan kesehatan tersebut. Semakin dekat jarak dan waktu tempuh ke fasilitas kesehatan, semakin besar kemungkinan untuk menggunakan fasilitas tersebut. Dengan kondisi jalan yang buruk dan sulitnya akses ke layanan kesehatan, masyarakat tidak mau menggunakan layanan kesehatan tersebut . Hal ini berbeda dengan teori health belief model bahwa faktor struktural yang berkaitan dengan akses terhadap pelayanan kesehatan akan cenderung mempengaruhi keputusan untuk menggunakan atau tidak menggunakan pelayanan Kesehatan seseorang. Hasil penelitian lain juga menunjukkan bahwa peserta JKN yang rumahnya jauh dari wilayah

Puskemas cenderung tetap lebih banyak menggunakan pelayanan kesehatan karena tidak ada pilihan pelayanan kesehatan lain.

### **Faktor Sikap**

Sikap merupakan keadaan mental dan saraf dari kesiapan yang diatur melalui pengalaman yang memberikan hubungan dinamik atau terarah terhadap respon individu pada semua objek dan situasi yang berkaitan dengannya. Pembentukan sikap merupakan hasil interaksi individu dengan lingkungannya. Sikap muncul dari pengalaman pribadi, pemindahan pengalaman yang menyakitkan, dan hubungan sosial. Hubungan sosial merupakan sumber pembentukan sikap yang paling penting, yaitu orangtua, teman sebaya, dan media sosial. Sikap individu dalam menggunakan pelayanan kesehatan tergantung kepada pengetahuan yang dimilikinya, responden yang memiliki sikap kurang baik tentang pemanfaatan pelayanan Puskesmas karena pengetahuan yang didapat masih kurang sehingga mereka tidak yakin dan tidak memiliki minat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Responden yang sudah pernah memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas dapat menilai pelayanan yang sudah didapatkan, dan mereka mempunyai keputusan untuk memilih untuk tetap memanfaatkan atau tidak memanfaatkan.

### **KESIMPULAN**

Pelaksanaan layanan kesehatan dari BPJS Kesehatan yang baik terkait dengan mutu layanan yang diberikan. Apabila mutu layanan baik maka penerima layanan yakni pasien akan puas dan mendorong minat untuk memanfaatkan tempat layanan kesehatan. Mutu layanan tersebut dapat ditentukan oleh sumber daya manusia yakni jumlah dan kehandalan tenaga kesehatan, kelengkapan fasilitas penunjang, jenis pelayanan pelayanan yang dijaminkan dan ketersediaan dan kelengkapan obat di tempat layanan (Hamid dkk, 2013). Berdasarkan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN dari berbagai review artikel dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS kesehatan berhubungan dengan usia, persepsi tindakan petugas kesehatan, aksesibilitas, sikap, persepsi mengenai JKN, kepemilikan asuransi kesehatan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ambulan Panjaitan, A. (2020). Analisis Pemanfaatan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Indonesia: a Literature Review. *Jurnal Perspektif Administrasi Dan Bisnis*, 1(1), 44–50. <https://doi.org/10.38062/jpab.v1i1.5>
- Agustin, E. N., Madani, J. F., Azzahra, K. A., & Istanti, N. D. (2023). Evaluasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Upaya Meningkatkan Akses Kesehatan Masyarakat di Indonesia. *Jurnal Anestesi*, 1(3), 34-45.
- Agustina, S. (2019). Persepsi Sakit, Pengetahuan dan Kepuasan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 3(2), 274-285.
- Agustiani, S., Aramico, B., & Lastri, S. (2022). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Peserta Bpjs Kesehataan Di Puskesmas Lipat Kajang Kecamatan Simpang Kanan Kabupaten Aceh Singkil Tahun 2021. *Jurnal Real Riset*, 4(3), 350-357.
- Andini, E. (2022). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Sanggaran Agung Kabupaten Kerinci Tahun 2022* (Doctoral dissertation, Universitas Jambi).
- Annisa, N. (2022). Faktor Determinan Yang Memperngaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jkn Kis Di Puskesmas Bojongsari.
- Aspar, A. K. K. (2021). *Analisis Permintaan Pelayanan BPJS Kesehatan Oleh Sektor Rumah Tangga di Kota Makassar* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Amadea, C. P., & Rahardjo, B. B. (2022). Pemanfaatan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(1), 7-18.
- Armansyah, S. L., Kumala, S., Sarnianto, P., & Aini, S. (2021). Evaluasi Implementasi dan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal pada Pasien Rawat Jalan BPJS Kesehatan Di Instalasi Farmasi RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(3), 1423-1441.
- Arini, K. N. (2020). Pemanfaatan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) oleh Peserta BPJS Kesehatan di Kota Denpasar: Utilization of First Level Health Facilities by Social Security Administrator for Health Participants in Denpasar City. *Bali Medika Jurnal*, 7(2), 206-214.

- Asri, A. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Campalagian. *Journal Peqguruang*, 4(1), 82- 88.
- Aulia, N. (2024). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cendrawasih (Studi Kasus Wilayah Kelurahan Sambung Jawa RW 07) Kecamatan Mamamjang Kota Makassar Tahun 2023* (Doctoral dissertation, Universitas Muslim Indonesia).
- Azahra, I. T., Ningrum, D., & Dolifah, D. (2023). Hubungan Pengetahuan Dengan Kepemilikan Dalam Pemanfaatan BPJS Kesehatan Pada Ibu Balita Stunting. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 916-925.
- Basith, Z. A., & Prameswari, G. N. (2020). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 4(1), 52-63.
- Barus, T. A., & Susilawati, S. (2022). Systematic Literatue Review: Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional Pada Layanan Kesehatan Puskesmas. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12813-12818.
- Baskila, N. A., Farisni, T. N., Fitriani, F., & Jihad, F. F. (2023). Pemanfaatan Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile Jkn Pada Masyarakat Di Kota Meulaboh. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2859-2870.
- Budiarti, T. (2024). Hubungan Pengertian Dan Persepsi Pasien Dengan Pemanfaatan Layanan BPJS Kesehatan Di RSI Malahayati Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 8(1), 21-23
- Cahyani, R. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jkn Di Wilayah Kerja Puskesmas Beruntung Raya Tahun 2020  
(Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan Mab).
- Darmana, A., & Aini, N. (2019). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Bpjs Kesehatan Pada Pelayanan Di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan Tahun 2019. *Jurnal Online Keperawatan Indonesia*, 2(2), 24-33.
- Dewi, A. S. (2022). *Hubungan Kepemilikan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dengan Pemanfaatan Pelayanan KB Di Puskesmas Beber Tahun 2022* (Doctoral dissertation, STIKes Kuningan).

- Dewi, C., & Nurjannah, A. (2020). Hubungan Model 4a (Four As) Dalam Pemanfaatan Layanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Non PBI Di RSUD Kabupaten Pangkep. *Jurnal Promotif Preventif*, 3(1), 1-13.
- Dinillah, N., Yudia, R. C. P., & Fitriany, E. (2022). Hubungan Antara Persepsi Masyarakat Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Puskesmas Sempaja. *Verdure: Health Science Journal*, 4(1), 129-136.
- Doko, H., Kenjam, Y., & Ndoen, E. M. (2019). Determinan Pemanfaatan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Wilayah Kerja Puskesmas Manutapen Kecamatan Alak Kota Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 68-75.
- Erdiwan, E., Sinaga, J. P., & Sinambela, M. (2020). ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN PADA PESERTA BPJS KESEHATAN DI RSUD SIMEULUE TAHUN 2018. *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 42-48.
- Fadly, F., & Vianny, O. (2019). Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Tahun 2018 di Provinsi Riau. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia: JKKI*, 8(4), 164-167.
- Fauziah, E. (2020). Pemanfaatan Program Pengelolaan Penyakit Kronis. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 4(Special 4), 747-758.
- Fauziah, N. A., Amirudin, A., Suripto, Y., & Wattimena, L. (2019). Hubungan Antara Tingkat Pendapatan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Pasien Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 18(3), 98-101.
- Fajrini, F., Latifah, N., Hermansyah, D., & Firda, N. (2021). Studi Ketidakpatuhan Membayar Iuran BPJS Kesehatan Peserta Non PBI Bukan Penerima Upah di Kelurahan Cempaka Putih Tahun 2018. *Muhammadiyah Public Health Journal*, 1(2), 129-138.
- Fatimah, S. (2019). Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 3(1), 121-131.
- FITRILIA, I. (2021). *Pemanfaatan Pelayanan Hemodialisis Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Analisis Data Sampel BPJS Tahun 2015-2016)* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Fitrawan, A., Rahman, A., & Nohong, M. (2023). Pertumbuhan Peserta, Pemanfaatan Layanan Kesehatan, serta Tingkat Pemahaman Peserta terhadap Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 41-48.

- Ginting, R., Hutagalung, P. G. J., Hartono, H., & Manalu, P. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) pada lansia di Puskesmas Darussalam Medan. *Jurnal Prima Medika Sains*, 2(2), 24-31.
- Harahap, M., & Agustina, D. (2023). Determinan Pemanfaatan Pengguna Rujukan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Teladan Kota Medan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 4690-4698.
- Hasibuan, R., & Ermawati, S. (2023). Determinan Pemanfaatan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Pagurawan Kabupaten Batu Bara. *Edu Masda Journal*, 7(1), 19-28.
- Ibrahim, R., & Kahar, A. M. (2022). Pengaruh Kepemilikan BPJS Kesehatan Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Pulau Morotai. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(2), 705-714.
- Ilham, M. (2022). *Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Dalam Pemanfaatan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Pelambuan 2021* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Imcira, K. (2021). Pemanfaatan BPJS Kesehatan Pada Layanan Kesehatan.
- Indrawan, I. B. M. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jkn-Kis Terhadap Kepuasan Peserta Jkn-Kis Pada Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Rsud Dr. Murjani Sampit. *Kindai*, 16(2), 201-219.
- 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).
- Jauharatunnisa, J. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Jkn-Kis Di Wilayah Kerja Puskesmas Alalak Tengah Kota Banjarmasin Tahun 2021 (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimatan Mab).
- Kur'aini, S. N., Anggraini, A. N., Nurcahyaningsih, I., Setyoningsih, P. H., & Widystuti, F. (2023). Sosialisasi Pemanfaatan Layanan Mobile JKN BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kepesertaan BPJS di RSO Prof. Dr. Soeharso Surakarta. *Genitri Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Kesehatan*, 2(1), 1-6.

KURNIASARI, Y. (2021). *Determinan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Tahun 2015-2016* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).

Laurentina, Y. (2020). *Hubungan Pengetahuan Dan Persepsi Pasien Dengan Pemanfaatan Layanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah Tahun 2020* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).

Lende, D. N., Sirait, R. W., & Dodo, D. O. (2021). Pemanfaatan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Wilayah Kerja Puskesmas Tarus. *Media Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 19-28.

Lestari, E. (2021). Persepsi Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. Dradjat Prawinegara Serang. *JAWARA (Jurnal Ilmiah Keperawatan)*, 2(1), 9-13.

Lestary, H., Sugiharti, S., & Suparmi, S. (2019). Pemanfaatan jaminan kesehatan dalam pelayanan kesehatan ibu di tujuh kabupaten/kota di Indonesia. *Jurnal Ekologi Kesehatan*, 18(2), 111-121.

Lukhfiati Jafar, (2020). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS Di Puskesmas Bantimurung Kabupaten Maros* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).

Maharani, D., Ahri, R. A., Muchlis, N., & Andayanie, E. (2024). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS Di Kecamatan Mappedeceng. *Window of Public Health Journal*, 5(1), 139-152.

Mawarni, G. (2023). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Wilayah Kerja Puskesmas Kubur JAWA Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2022* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).

Meita, P. R. R., & Khadijah, S. (2022). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pemanfaatan Puskesmas oleh Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kabupaten Deli Serdang. *Tropical Public Health Journal*, 2(2), 60-70.

Melisa, M., Sari, K., Tanjung, S. A. A., & Gurning, F. P. (2024). Aksebilitas Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan*, 2(1), 21-29.

- Melati, T. W. (2024). *Pemanfaatan Whatsapp Sebagai Media Komunikasi Pelayanan (Studi Deskriptif Layanan PANDAWA BPJS Kesehatan Cabang Padang)* (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Munawarah, V. R., Anggraini, W. A., Azzahra, D., & Gurning, F. P. (2023). Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional Pada Layanan Kesehatan Puskesmas (Literature Review). *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2229-2237.
- Mustafidah, M., & Indrawati, F. (2021). faatan Layanan Kesehatan pada Peserta BPJS Kesehatan. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 5(2).
- Mutiara, I. A., Gusti, T. E., & Yusmanisari, E. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan di Puskesmas Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 40-49.
- Nasrullah, S. L., & Arifin, V. N. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan BPJS Kesehatan Pada Masyarakat Di Wilayah Kerja PUSKESMAS Alue Sungai Pinang Kecamatan Jeumpa Kabupaten Aceh Barat Daya Tahun 2022. *Journal of Health and Medical Science*, 148- 157.
- Nasution, F. S., Rahmah, L. A., Youlanda, R., & Gurning, F. P. (2023). LITERATURE REVIEW: Analisi Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2962-2967.
- Nisaa, N. A., Suryoputro, A., & Kusumawati, A. (2019). Analisis Pemanfaatan Program Deteksi Dini Kanker Serviks dengan IVA oleh Peserta JKN-KIS.
- Ningrum, A. S. (2021). *Determinan Pemanfaatan Pelayanan BPJS Kesehatan Pada Peserta Non PBI Di Wilayah Kerja Puskesmas Bah Kapul Pematangsiantar* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan).
- Nurmalasari, M., Temesvari, N. A., & Maula, S. N. M. (2020). Analisis Sentimen terhadap Opini Masyarakat dalam Penggunaan Mobile-JKN untuk Pelayanan BPJS Kesehatan Tahun 2019. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 8(1), 35-44.
- Panjaitan, A. A. (2020). Analisis Pemanfaatan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Indonesia: A Literature Review. *Jurnal Perspektif Administrasi Dan Bisnis*, 1(1), 44-50.

- Pamungkas, G., & Inayah, N. N. (2020). Faktor-faktor peserta jaminan kesehatan nasional (jkn) penerima bantuan iuran (pbi) yang behubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja puskesmas mandala mekar kota bandung. *Jurnal sehat masada*, 14(1), 51-63.
- Pattinama, V., Untari, J., & Pratiwi, R. (2024). Determinan Pemanfaatan Kartu BPJS Kesehatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 13(01), 23-29.
- Panggantih, A., Pulungan, R. M., Iswanto, A. H., & Yuliana, T. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Puskesmas Mekarsari Tahun 2019. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 18(4), 140-146.
- Prihatin, P. S., Wahyudi, A., & Heriziana, H. (2022). Analisis Pemanfaatan Puskesmas oleh Peserta BPJS di Puskesmas Sukaraya Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA (JKSP)*, 5(2), 281-287.
- Pritami, R. F., Al Rajab, M., Andilah, S., Harun, M. F., Kurniawan, F., Kurniawati, F., ... & Lisnawati, L. (2023). Edukasi Penggunaan Layanan BPJS Kesehatan bagi Masyarakat Di Kecamatan Lakara Palangga Selatan Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara. *BARAKTI: Journal of Community Service*, 1(2), 44-52.
- Purwanti, S., Diaty, R., & Laily, R. (2022). Sosialisasi Pemanfaatan Layanan Digital Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Banjarmasin Indah. *JPEMAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 24-29.
- Puji, L. K. R., Fitriani, D., Annisa, N., Bahri, S., & Ilmi, A. F. (2022). Faktor Determinan Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta JKN KIS Di Puskesmas Bojongsari. *MAP (Midwifery and Public Health) Journal*, 2(1), 1-10.
- Putriana, E. B., Tata, J. F., & Sudarwadi, D. (2024). Pemanfaatan Aplikasi M-JKN untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Manokwari. *Lensa Ekonomi*, 17(2), 103-112.
- Pramana, P., & Chairunnisa Widya Priastuty. (2023). Perspektif Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan mengenai Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1), 30–41. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.98>
- Rahman, R., & Hidayat, B. (2024). Analisis Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Peserta JKN Dengan Diagnosa Tuberculosis Paru di DKI Jakarta Tahun 2019: Analisis Data Sampel BPJS Kesehatan Tahun 2022. *Syntax Idea*, 6(3), 1485-1497.

- Rahmayanti, N., & Ariasih, R. A. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Bpjs Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Benda Baru Tangerang Selatan. *Jurnal Semesta Sehat (J-Mestahat)*, 1(1), 1-9.
- Rachmawati, N., Patricia, V., Yani, A., & Rifai, M. A. (2023). Pemberdayaan Pemuda dalam Optimalisasi Layanan Digital BPJS Kesehatan Melalui Edukasi dan Pelayanan Masyarakat di Wilayah Desa Citorek Tengah. *Bantenese: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 40-47.
- Relatami, T. A. (2022). *Faktor Yang Berhungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Makassar Tahun 2021* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Rudiansyah, R., Yulyanti, D., & Nurhalimah, S. K. (2023). Hubungan Status Kepersertaan, Dan Provinsi Dengan Pemanfaatan Pelayanan Promotif Dan Preventif BPJS Kesehatan Di Indonesia. *JURNAL KESEHATAN INDRA HUSADA*, 11(1), 42-52.
- Rosida, I., & Umalah, U. (2023). Pengaruh Kepemilikan BPJS Kesehatan Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di UPT Puskesmas Mancak Tahun 2023. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 4(4), 2661-2669.
- Ridha Munawarah, V., Ayu Anggraini, W., Azzahra, D., Pramita Gurning, F., Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, P., Kesehatan Masyarakat, F., Islam Negeri Sumatera Utara, U., & Author, C. (2023). Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional Pada Layanan Kesehatan Puskesmas (Literature Review). *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2229–2237.
- <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/16350>
- Sari, N. N., Idris, H., & Syakurah, R. A. (2023). Analisis Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional: Studi Literatur. *Health Information: Jurnal Penelitian*, e1304-e1304.
- Safira, C. (2022). *Determinan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Penerima Bantuan Iuran (PBI) (di Wilayah Kerja Puskesmas Subang Kabupaten Kuningan Tahun 2021)* (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi)
- Septiani, N. P., Rosianti, S., & Kartika, R. (2023). Gambaran Pemanfaatan Sistem Pendaftaran Pelayanan (Antrean) Online Oleh Pasien Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Paal X Kota Jambi Tahun 2023. *Electronic Journal Scientific of Environmental Health And Disease*, 4(2), 86-91.

- Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., & Gurning, F. P. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (A: Systematic Review). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12869-12873.
- Setyawan, F. E. B. (2020). Gambaran Karakteristik dan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di FKTP Kota Malang. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(3), 248-254.
- Sitorus, R. J., & Syakurah, R. A. (2023). Pemanfaatan Layanan Telemedicine Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Window of Health: Jurnal Kesehatan*, 279-292.
- Sinaga, H., Syahfitri, R. I., Sitorus, R. A. H., & Gurning, F. P. (2023). Hubungan Pengetahuan Tentang JKN Dengan Perilaku Pemanfaatan Pelayanan BPJS Kesehatan Pada Mahasiswa FKM UINSU. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2185-2191.
- Sulfiani, A. N. (2021). Good Governance Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 95-116.
- Sukeni, Y., Najmah, N., & Idris, H. (2021). Determinan Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Fasilitas Kesehatan Dimasa Pandemi COVID-19. *Medika Kartika: Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 4(4), 433-446.
- Sopiandy, F. (2023). Gambaran Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Kiarapandak Tahun 2021. *Dohara Publisher Open Access Journal*, 02(05), 657–664.
- Sopania, N., Lastri, S., & Hasnur, H. (2024). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan BPJS (PBI) Oleh Masyarakat Kurang Mampu Di Wilayah Kerja Puskesmas Suka Makmur Kecamatan Suka Makmur Kabupaten Aceh Besar. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(1), 95-102.
- 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(4), 260-267.
- Suharmiati, S., Handayani, L., & Nantabah, Z. K. (2020). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi di Rumah Sakit Pemerintah. Studi di 5 Provinsi Indonesia. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 23(2), 126-134.

- Stiyawan, Y., & Ainy, A. (2023). Pemanfaatan Layanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kecamatan Jejawi. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 9(1), 163-175.
- Syamsuddin, N. T. S., & Kur'aini, S. N. (2022). Pengaruh Pendapatan Peserta BPJS Kesehatan Mandiri Terhadap Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional Pada Pelayanan Kesehatan Di RSUD Nene Mallomo Kabupaten SIDRAP. *Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah*, 20(2), 215-224.
- Syamsuriansyah, S., Qudsi, J., Andriani, H., Charunnisa, R., Hasanah, U., Ulfah, M., & Syamsuriamin,
- S. (2023). Pemanfaatan Program BPJS Kesehatan Di Kecamatan Pekat Kabupaten Dompu NTB. *Unram Medical Journal*, 12(1), 1272-1282.
- Syafa'at, A. W., Pulungan, R. M., & Permatasari, P. (2019). Pemanfaatan Prolanis di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Wilayah Kota Depok. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 18(4), 127-134.
- Ulfira, L., Lastri, S., & Andria, D. (2023). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan BPJS Kesehatan Pada Masyarakat Di Puskesmas Alue Pisang Kabupaten Aceh Barat Daya Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 6058-6065.
- Umboh, A. G., Kolibu, F. K., & Korompis, G. E. C. (2023). Pekerjaan, Pendapatan, Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Non-PBI) di Kecamatan Sario. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia: JKKI*, 12(3).
- Utami, P., Asnawi, M., & Firah, A. (2023). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), 30-37.
- Wahyuni, F. (2021). Efektivitas pelayanan jaminan kesehatan berbasis teknologi mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Administrativa*, 3(3), 377-384.
- Wicaksono, A. P. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Jkn Di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2020 (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan Mab).
- Widowati, L., Sampurno, O. D., Siswoyo, H., Sasanti, R., Nurhayati, N., & Delima, D. (2020). Kajian Kebijakan Pemanfaatan Obat Tradisional Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 23(4), 246-255.

- Yuliastuti, H., & Jawahir, M. (2023). Analisis Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Layanan Kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) Langit Biru*, 4(01), 28-40.
- Yunizar, A., & Nasution, N. H. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Bpjs Di Desa Pargarutan Tonga Kecamatan Angkola Timur Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 5(1), 61-70.
- Yusuf, M., & Noorhidayah, A. A. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan JknKis Di Wilayah Kerja Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2019 (Universitas Islam Kalimantan). Universitas Islam Kalimantan.
- Yoharani, M. (2022). *Determinan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kelompok PBI di Kota Jambi Tahun 2021* (Doctoral dissertation, Kedokteran dan Ilmu Kesehatan).