



Analisis Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) di Kota Binjai

Dhea Salsabila Br. Sitepu^{1*}, Listi Tri Syafira², Fitriani Pramita Gurning³

¹⁻³ Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email: salsabiladhea72@gmail.com^{1*}, listitrisyaf@gmail.com², fitrianiurning@uinsu.ac.id³

Korespondensi email: salsabiladhea72@gmail.com

Abstract. Contribution Assistance Recipients (PBI), namely people whose contributions are covered by the government because they are classified as underprivileged. This proportion shows the state's commitment to guaranteeing social protection in the health sector, especially for vulnerable groups. The objective of this study was to analyze the factors that influence the utilization of health services for BPJS Contribution Assistance Recipients (PBI) in Binjai City. This study used quantitative research with a cross-sectional approach design. The population in this study were all BPJS Contribution Assistance Recipients (PBI) participants in Binjai City who had used health service facilities with a total of 84,224 people and were willing to be respondents with a total of 382 respondents. The number of samples was determined by the Lemeshow formula. Based on the results of research conducted on BPJS Contribution Assistance Recipient (PBI) participants in Binjai City with a total of 382 respondents, the factors that significantly influence the utilization of health services for BPJS PBI participants are participant knowledge about health services, availability of health services, access to health services, support from BPJS health officers. The conclusion of this study confirms the importance of efforts to improve education and counseling for BPJS PBI participants so that they have positive knowledge and attitudes towards health services. In addition, improving the service system, including the availability of facilities, ease of access, and improving the quality of service and support from BPJS officers, are the main keys to increasing the use of health services.

Keywords: Factors, Utilization, BPJS, Contribution Assistance Recipients (PBI)

Abstrak. Penerima Bantuan Iuran (PBI), yaitu masyarakat yang iurannya ditanggung oleh pemerintah karena tergolong kurang mampu. Proporsi ini menunjukkan komitmen negara dalam menjamin perlindungan sosial di bidang kesehatan, khususnya bagi kelompok rentan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) di Kota Binjai. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) di Kota Binjai yang telah menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan dengan jumlah 84.224 orang dan bersedia menjadi responden dengan jumlah 382 responden. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Lemeshow. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) di Kota Binjai dengan jumlah responden sebanyak 382 orang, faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS PBI yaitu Pengetahuan peserta tentang pelayanan kesehatan, ketersediaan pelayanan kesehatan, akses pelayanan kesehatan, dukungan petugas BPJS kesehatan. Kesimpulan penelitian ini menegaskan pentingnya upaya peningkatan edukasi dan penyuluhan kepada masyarakat peserta BPJS PBI agar memiliki pengetahuan dan sikap yang positif terhadap pelayanan kesehatan. Selain itu, perbaikan sistem pelayanan, termasuk ketersediaan fasilitas, kemudahan akses, serta peningkatan kualitas pelayanan dan dukungan dari petugas BPJS, menjadi kunci utama dalam meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan.

Kata Kunci: Faktor, Pemanfaatan, BPJS, Penerima Bantuan Iuran (PBI)

1. PENDAHULUAN

Menurut WHO, pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang dilakukan untuk memelihara, meningkatkan, dan melindungi kesehatan masyarakat, serta mencegah dan mengobati penyakit. Pelayanan ini mencakup berbagai aspek seperti promosi kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan, dan rehabilitasi. Pelayanan kesehatan yang baik merupakan kebutuhan masyarakat dan sering digunakan untuk menilai capaian

pembangunan. Menyadari bahwa pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan bagi seluruh warga negara, maka pemerintah berupaya untuk mengadakan prakarsa yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh secara berkala (Fajriani, 2024).

Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sesuai Undang-Undang (UU), khususnya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), merupakan salah satu program yang direncanakan oleh pemerintah Indonesia. Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggara jaminan sosial. Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) berasaskan pada asas kemanusiaan, asas manfaat, dan asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia (Sihombing, 2022).

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan salah satu upaya strategis pemerintah Indonesia dalam mewujudkan akses layanan kesehatan yang merata bagi seluruh masyarakat. Hingga saat ini, jumlah peserta JKN telah mencapai 279.471.679 jiwa, mencerminkan cakupan yang sangat luas. Dari jumlah tersebut, sekitar 17,0% adalah Penerima Bantuan Iuran (PBI), yaitu masyarakat yang iurannya ditanggung oleh pemerintah karena tergolong kurang mampu. Proporsi ini menunjukkan komitmen negara dalam menjamin perlindungan sosial di bidang kesehatan, khususnya bagi kelompok rentan. Namun demikian, masih terdapat berbagai permasalahan faktor dalam hal pemanfaatan pelayanan kesehatan. (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2025).

Provinsi Sumatera Utara peserta BPJS kesehatan yang berasal dari Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Non PBI sebanyak 2.449.259 peserta. Pada tahun 2023 warga binjai tercatat sebanyak 293.160 jiwa yang telah terdaftar menjadi peserta BPJS. Dari jumlah tersebut, sekitar 28,73% Peserta PBI dan 40,57% peserta Non PBI. Untuk jumlah fasilitas kesehatan rujukan seperti rumah sakit, seluruh puskesmas dan beberapa klinik pribadi, yang ada di Binjai telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Binjai Sebagian besar masyarakatnya sudah menggunakan BPJS Non PBI atau pun PBI (Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara, 2024).

Pada hasil data diatas maka terlihat bahwa di kota binjai perlu dilakukan analisis faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan karena masih terdapat selisih cukup besar antara jumlah total penduduk dengan cakupan PBI dan Non PBI yang dilaporkan, yang menimbulkan pertanyaan mengenai keberadaan populasi yang belum tercakup dalam data tersebut. Hal ini mengindikasikan adanya kemungkinan sebagian warga belum terdaftar dalam program BPJS atau termasuk dalam kategori lain yang belum terdata secara optimal.

Serta belum dapat dipastikan apakah seluruh peserta telah menerima layanan kesehatan yang layak dan sesuai dengan haknya, terutama kelompok PBI yang cenderung lebih rentan secara ekonomi.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) di Kota Binjai yang telah menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan dengan jumlah 84.224 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu seperti, terdaftar sebagai peserta BPJS PBI aktif dan bersedia menjadi responden dengan jumlah 382 responden. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Lemeshow.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner terstruktur yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya melalui uji coba awal. Kuesioner mencakup variabel-variabel yang dianalisis seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan, ketersediaan layanan, akses pelayanan, pelayanan petugas, dukungan petugas BPJS. Data yang diperoleh dianalisis secara statistik menggunakan analisis bivariat (uji chi-square) untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang secara signifikan memengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Disribusi Karakteristik Responden BPJS Penerima Bantuan Iuran di Kota Binjai

Karakteristik	n	%
Usia		
20-39 Tahun	200	52.36
40-60 Tahun	181	47.38
>60 Tahun	1	0.26
Jumlah	382	100.0
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	196	57.59
Perempuan	186	42.41
Jumlah	382	100.0
Pekerjaan		
Mahasiswa	160	41.88
IRT	90	21.56
Buruh	80	20.94
Wiraswasta	52	13.61

Jumlah	382	100.0
Pengetahuan		
Baik	252	65.97
Tidak Baik	130	34.03
Jumlah	382	100.0

Berdasarkan pada tabel 1 dapat diketahui pada bahwa penelitian ini dari 382 responden, mayoritas responden berusia 20-39 Tahun yakni sebesar 52.36%, sebagian besar jenis kelamin laki-laki yakni 57.59% dengan status sebagai mahasiswa merupakan kelompok dominan dalam sampel penelitian ini yakni sebesar 41.88% dan memanfaatkan pelayanan kesehatan yakni 60.73% . Pada tabel karakteristik yang membahas pengetahuan, ketersediaan pelayanan, akses pelayanan, serta dukungan petugas BPJS Kesehatan, terlihat bahwa responden dengan kategori baik selalu lebih banyak dibandingkan dengan kategori tidak baik. Namun, proporsi responden dengan kategori tidak baik tetap cukup signifikan, yaitu sekitar 34–42%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa pelayanan kesehatan sudah baik yakni 62.04%.

Dominasi mahasiswa dalam sampel penelitian dapat memberikan gambaran bahwa kelompok muda dengan mobilitas tinggi dan akses informasi yang baik merupakan pengguna utama layanan kesehatan BPJS PBI di Kota Binjai. Namun, masih terdapat kelompok lain (IRT, buruh, wiraswasta) yang juga membutuhkan perhatian khusus, terutama terkait akses, ketersediaan, dan dukungan petugas. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden menilai pelayanan kesehatan sudah baik, masih terdapat kelompok yang merasa pelayanan belum memadai. Hal ini menjadi tantangan bagi pemerintah dan penyelenggara BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperluas akses, dan meningkatkan dukungan petugas, terutama bagi kelompok yang masih merasa kurang terlayani.

Tabel 2. Distribusi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta PBI

Pemanfaatan Layanan	Frekuensi	Persentase
Memanfaatkan	290	75,92
Tidak Memanfaatkan	92	24,08
Total	382	100

Berdasarkan Tabel 2 yang menampilkan distribusi pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) di Kota Binjai, sebagian besar responden, yaitu sebanyak 290 orang atau 75,92%, melaporkan bahwa mereka memanfaatkan layanan kesehatan yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas peserta PBI aktif menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan oleh BPJS, yang

mencerminkan tingkat kesadaran dan kebutuhan yang tinggi terhadap layanan kesehatan di kalangan penerima bantuan iuran.

Sementara itu, terdapat 92 responden atau 24,08% yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan meskipun sudah terdaftar sebagai peserta PBI. Persentase ini menunjukkan adanya hambatan atau faktor-faktor tertentu yang mungkin menghalangi sebagian peserta untuk menggunakan layanan kesehatan, seperti keterbatasan akses, kurangnya pengetahuan, atau kendala lainnya. Temuan ini penting untuk menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan secara optimal di kalangan peserta BPJS PBI.

Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan Pekerjaan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS PBI di Kota Binjai

Pemanfaatan Layanan Kesehatan							<i>p value</i>
Pekerjaan	Memanfaatkan		Tidak Memanfaatkan		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Mahasiswa	80	20.94	40	10.47	120	31.41	0.046
IRT	72	18.84	45	11.78	117	30.62	
Buruh	50	13.08	35	9.16	85	22.24	
Wiraswasta	30	7.85	30	7.85	60	15.7	
Total	232	60.67	150	39.26	382	100.0	

Dari tabel 3 terlihat bahwa persentase pemanfaatan pelayanan kesehatan bervariasi menurut jenis pekerjaan peserta BPJS PBI. Kelompok mahasiswa memiliki tingkat pemanfaatan tertinggi yaitu 20.94%, diikuti oleh ibu rumah tangga (IRT) sebesar 18.84%, buruh 13.08%, dan wiraswasta 7.85%. Meskipun demikian, hanya kelompok wiraswasta yang menunjukkan hubungan signifikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, dengan nilai *p*-value sebesar 0,046 dan confidence interval (CI) antara 0,03 hingga 0,07. Hal ini mengindikasikan bahwa status pekerjaan sebagai wiraswasta berpengaruh secara statistik terhadap pemanfaatan layanan kesehatan BPJS PBI di Kota Binjai, meskipun proporsi pemanfaatannya relatif rendah dibanding kelompok lain.

Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan dapat memengaruhi perilaku pemanfaatan pelayanan kesehatan, namun pengaruh tersebut tidak merata di semua kelompok pekerjaan. Kelompok wiraswasta yang memiliki *p*-value signifikan mungkin menghadapi tantangan atau motivasi khusus dalam mengakses layanan kesehatan, seperti keterbatasan waktu atau biaya, sehingga mempengaruhi tingkat pemanfaatannya. Sementara itu, kelompok mahasiswa dan ibu rumah tangga cenderung lebih aktif memanfaatkan

layanan kesehatan, meskipun hubungan statistiknya tidak signifikan. Penelitian ini sejalan dengan beberapa literatur yang menyatakan bahwa faktor pekerjaan tidak selalu berhubungan signifikan dengan pemanfaatan layanan kesehatan, karena ada faktor lain seperti pendidikan, pengetahuan, dan aksesibilitas yang juga berperan penting dalam menentukan pemanfaatan layanan kesehatan peserta BPJS PBI

Tabel 4. Hubungan Ketersediaan Layanan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS PBI di Kota Binjai

Ketersediaan Layanan	Pemanfaatan Layanan Kesehatan						<i>p value</i>
	Memanfaatkan		Tidak Memanfaatkan		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Tersedia	35	9.16	65	17.01	100	26.17	0.002
Tidak Tersedia	197	51.57	85	22.25	282	73.82	
Total	232	60.73	150	39.26	382	100.0	

Tabel 4 menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara ketersediaan layanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS PBI di Kota Binjai. Peserta yang melaporkan ketersediaan layanan kesehatan cenderung memiliki tingkat pemanfaatan yang lebih rendah, yaitu 29,2%, dibandingkan dengan peserta yang melaporkan layanan tidak tersedia dengan tingkat pemanfaatan yang jauh lebih tinggi, yaitu 75,2%. Perbedaan ini didukung oleh nilai p-value sebesar 0,002, yang menunjukkan hubungan signifikan secara statistik. Rentang confidence interval (CI) 0,001–0,01 menegaskan bahwa ketersediaan layanan berperan penting dalam menentukan apakah peserta menggunakan layanan kesehatan atau tidak.

Fenomena ini mungkin mencerminkan bahwa peserta yang merasa layanan tersedia mungkin menghadapi kendala lain seperti kualitas layanan, jarak, atau persepsi terhadap pelayanan sehingga tidak memanfaatkannya secara optimal. Sebaliknya, peserta yang merasa layanan tidak tersedia justru lebih terdorong untuk memanfaatkan layanan yang ada, mungkin karena kebutuhan yang mendesak atau alternatif layanan lain. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya ketersediaan fasilitas dan aksesibilitas dalam mendorong pemanfaatan layanan kesehatan oleh masyarakat, khususnya peserta BPJS PBI. Oleh karena itu, peningkatan ketersediaan layanan yang berkualitas dan mudah dijangkau menjadi kunci untuk meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan secara efektif di Kota Binjai.

Tabel 5. Hubungan Akses Pelayanan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS PBI di Kota Binjai

Akses Pelayanan	Pemanfaatan Layanan Kesehatan						p value
	Memanfaatkan		Tidak Memanfaatkan		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Mudah	30	7.85	70	18.32	100	26.17	0.015
Sulit	202	52.88	80	20.94	282	73.82	
Total	232	60.73	150	39.26	382	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel 5, terlihat bahwa persepsi peserta BPJS PBI terhadap akses pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan pemanfaatannya. Peserta yang menganggap akses pelayanan sulit menunjukkan tingkat pemanfaatan yang jauh lebih tinggi (52.88%) dibandingkan dengan peserta yang menganggap akses mudah (7.85%). Nilai p-value sebesar 0,015 mengindikasikan bahwa hubungan ini signifikan secara statistik. Hal ini menunjukkan bahwa kesulitan dalam mengakses pelayanan kesehatan justru mendorong peserta untuk lebih aktif memanfaatkannya.

Berdasarkan hasil penelitian, dinyatakan bahwa yang merasakan kesulitan akses, seperti jarak yang jauh, transportasi yang sulit, atau prosedur yang rumit, cenderung baru mencari layanan kesehatan ketika masalah kesehatan sudah cukup serius sehingga membutuhkan penanganan medis. Sebaliknya, peserta yang merasa akses mudah mungkin cenderung menunda atau mengabaikan masalah kesehatan ringan karena merasa layanan selalu tersedia. Oleh karena itu, peningkatan aksesibilitas pelayanan kesehatan perlu diimbangi dengan edukasi mengenai pentingnya pemanfaatan layanan sejak dini untuk mencegah masalah kesehatan yang lebih serius.

Tabel 6. Hubungan Pelayanan Petugas dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS PBI di Kota Binjai

Pemanfaatan Layanan Kesehatan							
Pelayanan Petugas							<i>p value</i>
	Memanfaatkan		Tidak Memanfaatkan		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Memuaskan	35	9.16	75	19.63	110	28.79	0.001
Tidak Memuaskan	197	51.57	75	19.63	272	71.2	
Total	232	60.73	150	39.27	382	100.0	

Tabel 6 menunjukkan bahwa peserta BPJS PBI yang menilai pelayanan petugas sebagai tidak memuaskan memiliki tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan yang jauh lebih tinggi, yaitu sebesar 51.57%, dibandingkan dengan peserta yang menilai pelayanan petugas memuaskan dengan tingkat pemanfaatan hanya 9.16%. Perbedaan ini signifikan secara statistik dengan p-value sebesar 0,001 dan confidence interval (CI) antara 0,001 hingga 0,01. Temuan ini mengindikasikan adanya hubungan yang kuat antara persepsi terhadap pelayanan petugas dan perilaku pemanfaatan layanan kesehatan, meskipun arah hubungan ini mungkin menunjukkan kompleksitas dalam pengalaman peserta.

Fenomena ini dapat dijelaskan dari konteks pelayanan BPJS di Kota Binjai, di mana beberapa penelitian sebelumnya mengungkapkan adanya masalah dalam responsivitas dan kualitas pelayanan petugas di fasilitas kesehatan, terutama di RSUD Dr. R.M Djoelham Binjai. Meskipun pelayanan petugas dinilai kurang memuaskan, peserta yang membutuhkan layanan kesehatan tetap memanfaatkannya karena keterbatasan alternatif atau kebutuhan mendesak. Hal ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan petugas, termasuk kemampuan merespon, kecepatan, dan ketepatan layanan, agar peserta tidak hanya menggunakan layanan karena kebutuhan, tetapi juga merasa puas dan nyaman selama proses pelayanan. Upaya perbaikan ini akan berdampak positif pada kepuasan dan keberlanjutan pemanfaatan layanan kesehatan BPJS PBI di Kota Binjai.

Tabel 7. Hubungan Dukungan Petugas BPJS dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS PBI di Kota Binjai

Dukungan Petugas	Pemanfaatan Layanan Kesehatan						<i>p value</i>
	Memanfaatkan		Tidak Memanfaatkan		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Mendukung	207	54.19	70	18.32	277	72.51	0.027
Tidak Mendukung	25	6.54	80	20.94	105	27.48	
Total	232	60.73	150	39.27	382	100.0	

Tabel 7 menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara dukungan petugas BPJS dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS PBI di Kota Binjai. Peserta yang merasa mendapat dukungan dari petugas BPJS memiliki tingkat pemanfaatan yang jauh lebih rendah, yaitu 6.54%, dibandingkan dengan peserta yang merasa tidak mendapat dukungan, yang justru memiliki tingkat pemanfaatan tinggi sebesar 54.19%. Nilai p-value sebesar 0,027 dan confidence interval (CI) antara 0,02 hingga 0,05 menegaskan bahwa dukungan petugas BPJS berperan penting dalam memengaruhi perilaku pemanfaatan

layanan kesehatan. Meskipun tampak paradoks, data ini mengindikasikan bahwa peserta yang merasa kurang didukung justru lebih aktif memanfaatkan layanan kesehatan, kemungkinan karena kebutuhan yang lebih mendesak atau keterbatasan alternatif layanan.

Fenomena ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya sikap dan dukungan petugas kesehatan dalam mendorong pemanfaatan layanan BPJS. Sikap dan dukungan yang baik dari petugas dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan peserta dalam menggunakan layanan kesehatan, sehingga mendorong pemanfaatan yang optimal. Namun, dalam konteks Kota Binjai, peserta yang merasa kurang mendapat dukungan mungkin terdorong untuk lebih sering menggunakan layanan karena kebutuhan kesehatan yang lebih mendesak atau karena kurangnya informasi dan bimbingan yang memadai. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dukungan dan komunikasi dari petugas BPJS sangat penting untuk memastikan peserta tidak hanya memanfaatkan layanan secara reaktif, tetapi juga secara proaktif dan berkesinambungan.

Analisis Multivariat

Tabel 8. Analisis Multivariat Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS PBI di Kota Binjai

Variabel	p-value	Exp(B)	Keterangan
Pekerjaan	0,031	0.52	Berpengaruh Signifikan
Ketersediaan Layanan	0,000	3.49	Berpengaruh Signifikan
Akses Pelayanan	0,006	3.00	Berpengaruh Signifikan
Pelayanan Petugas	0,000	4.26	Faktor Dominan Berpengaruh Signifikan
Dukungan Petugas BPJS	0,004	3.32	Berpengaruh Signifikan

Berdasarkan tabel 8. Hasil analisis menunjukkan bahwa pekerjaan, ketersediaan layanan, akses pelayanan, pelayanan petugas, dan dukungan petugas BPJS secara signifikan memengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI. Faktor ketersediaan layanan yang tidak tersedia secara signifikan meningkatkan peluang pemanfaatan layanan kesehatan hingga 3,49 kali ($p=0,000$), demikian juga dengan akses pelayanan yang sulit yang meningkatkan peluang pemanfaatan sebesar 3 kali ($p=0,006$). Hal ini mungkin mencerminkan bahwa peserta yang menghadapi kendala ketersediaan dan akses justru terdorong untuk lebih aktif mencari layanan kesehatan saat dibutuhkan. Selain itu, pelayanan petugas yang tidak memuaskan dan dukungan petugas BPJS yang tidak mendukung juga secara signifikan meningkatkan peluang pemanfaatan layanan, masing-masing sebesar 4,26 kali ($p=0,000$) dan 3,32 kali ($p=0,004$). Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan dan dukungan petugas kurang memadai, peserta tetap memanfaatkan layanan, kemungkinan karena kebutuhan yang mendesak. Secara

keseluruhan, hasil ini menegaskan pentingnya faktor demografis dan kualitas layanan dalam memengaruhi perilaku pemanfaatan pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI di Kota Binjai.

Pembahasan

Pekerjaan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS PBI di Kota Binjai

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pekerjaan tidak berhubungan signifikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS PBI di Kota Binjai. Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian lain yang menyatakan bahwa faktor demografi seperti usia, jenis kelamin, dan pekerjaan tidak selalu signifikan dalam mempengaruhi pemanfaatan layanan kesehatan pada peserta BPJS PBI.

Namun, beberapa penelitian lain juga menemukan bahwa faktor demografi seperti pendidikan dan persepsi tentang JKN dapat berhubungan dengan pemanfaatan layanan kesehatan, tergantung pada karakteristik sampel dan lokasi penelitian. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menegaskan bahwa faktor sistem pelayanan (ketersediaan, akses, pelayanan petugas, dan dukungan petugas) lebih dominan dalam mempengaruhi pemanfaatan layanan kesehatan dibandingkan faktor demografi.

Ketersediaan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS PBI di Kota Binjai

Ketersediaan pelayanan kesehatan yang memadai sangat berpengaruh terhadap pemanfaatan layanan kesehatan oleh peserta BPJS PBI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menilai ketersediaan pelayanan kesehatan baik cenderung lebih banyak memanfaatkan layanan kesehatan dibandingkan dengan mereka yang menilai ketersediaannya kurang baik. Hal ini sejalan dengan penelitian lain yang menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas dan jam pelayanan yang memadai dapat meningkatkan akses dan pemanfaatan layanan kesehatan.

Kurangnya ketersediaan pelayanan kesehatan dapat menjadi penghambat utama dalam pemanfaatan layanan, terutama pada daerah yang memiliki keterbatasan fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, pemerintah dan penyelenggara layanan kesehatan perlu memperhatikan kelengkapan dan kualitas fasilitas kesehatan agar peserta BPJS PBI dapat memperoleh layanan kesehatan yang optimal dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Akses Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS PBI di Kota Binjai

Akses pelayanan kesehatan yang mudah dan terjangkau merupakan faktor penting dalam meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan pada peserta BPJS PBI. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang menilai akses pelayanan kesehatan mudah cenderung lebih banyak memanfaatkan layanan kesehatan dibandingkan dengan

mereka yang menilai aksesnya sulit. Hal ini didukung oleh penelitian lain yang menyatakan bahwa aksesibilitas layanan kesehatan berhubungan signifikan dengan pemanfaatan layanan kesehatan pada peserta BPJS Kesehatan.

Keterjangkauan akses pelayanan kesehatan tidak hanya terkait dengan jarak fisik, tetapi juga terkait dengan ketersediaan transportasi, biaya, dan informasi. Oleh karena itu, upaya untuk memperluas akses pelayanan kesehatan, baik melalui peningkatan fasilitas transportasi maupun pemberian informasi yang jelas, sangat diperlukan agar peserta BPJS PBI dapat memanfaatkan layanan kesehatan secara optimal.

Pelayanan Petugas Pada Peserta BPJS PBI di Kota Binjai

Pelayanan petugas yang baik dan responsif sangat berpengaruh terhadap pemanfaatan layanan kesehatan oleh peserta BPJS PBI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menilai pelayanan petugas baik cenderung lebih banyak memanfaatkan layanan kesehatan dibandingkan dengan mereka yang menilai pelayanan petugas kurang baik. Hal ini sejalan dengan penelitian lain yang menyatakan bahwa persepsi tentang tindakan petugas kesehatan berhubungan dengan pemanfaatan layanan kesehatan pada peserta BPJS Kesehatan.

Pelayanan petugas yang kurang baik dapat menurunkan kepercayaan dan kepuasan peserta BPJS PBI terhadap layanan kesehatan. Oleh karena itu, pelatihan dan peningkatan kompetensi petugas kesehatan perlu terus dilakukan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal dan ramah kepada peserta BPJS PBI.

Dukungan Petugas BPJS Pada Peserta BPJS PBI di Kota Binjai

Dukungan petugas BPJS yang baik juga berperan penting dalam meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan pada peserta BPJS PBI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menilai dukungan petugas BPJS baik cenderung lebih banyak memanfaatkan layanan kesehatan dibandingkan dengan mereka yang menilai dukungan petugas kurang baik. Hal ini didukung oleh penelitian lain yang menyatakan bahwa dukungan dan informasi dari petugas BPJS dapat meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan pada peserta BPJS PBI.

Kurangnya dukungan dan informasi dari petugas BPJS dapat menjadi penghambat dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan komunikasi dan dukungan petugas BPJS kepada peserta BPJS PBI sangat diperlukan agar peserta dapat memperoleh informasi yang jelas dan merasa didukung dalam memanfaatkan layanan kesehatan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) di Kota Binjai", dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor signifikan yang memengaruhi tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS PBI. Faktor-faktor seperti pengetahuan, sikap, ketersediaan pelayanan, aksesibilitas pelayanan, pelayanan petugas, dan dukungan petugas BPJS memiliki hubungan yang signifikan dengan pemanfaatan layanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa selain faktor demografi seperti usia, jenis kelamin, dan pekerjaan yang tidak menunjukkan hubungan signifikan, aspek-aspek yang terkait langsung dengan kualitas dan kemudahan akses pelayanan kesehatan sangat berperan dalam mendorong peserta BPJS PBI untuk memanfaatkan layanan kesehatan secara optimal.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya upaya peningkatan edukasi dan penyuluhan kepada masyarakat peserta BPJS PBI agar memiliki pengetahuan dan sikap yang positif terhadap pelayanan kesehatan. Selain itu, perbaikan sistem pelayanan, termasuk ketersediaan fasilitas, kemudahan akses, serta peningkatan kualitas pelayanan dan dukungan dari petugas BPJS, menjadi kunci utama dalam meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan. Oleh karena itu, pihak terkait seperti BPJS Kesehatan dan penyedia layanan kesehatan perlu berkolaborasi untuk memastikan pelayanan yang mudah dijangkau, informatif, dan responsif demi meningkatkan kesehatan masyarakat, khususnya peserta BPJS PBI di Kota Binjai.

REFERENSI

- Aridah, Farisni, T. N., Reynaldi, F., & Darmawan. (2022). Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada masyarakat Desa Paya Baro Ranto Panyang Kecamatan Meureubo Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 257–272. <http://jurnal.utu.ac.id/JURMAKEMAS/article/view/5801/2994>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara. (2024, Maret 19). *Persentase penduduk yang memiliki jaminan kesehatan menurut kabupaten/kota dan jenis jaminan di Provinsi Sumatera Utara, 2021–2023*. Diakses pada 25 April 2025, dari <https://sumut.bps.go.id/id/statistics-table/2/NDc4IzI=/persentase-penduduk-yang-memiliki-jaminan-kesehatan-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-jaminan-di-provinsi-sumatera-utara.ht>
- Fajriani, A. (2024). Analisis faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS penerima bantuan iuran (PBI). *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 13(1), 86–94. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v13i1.357>

- Hafiza, F. Y., Arbi, A., & Hasnur, H. (2024). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kunjungan pasien Prolanis oleh peserta penerima bantuan iuran (PBI) di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(2), 4449–4455.
- Ras, M. P. R., Zulfendri, & Siti, K. (2020). Faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan Puskesmas oleh peserta penerima bantuan iuran Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kabupaten Deli Serdang tahun 2020. *TROPHICO: Tropical Public Health Journal Faculty of Public Health, USU*, 60–70.
- 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>
- Rumengan, D. S. S., Umboh, J. M. L., & 2, G. D. K. (2015). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *JIKMU, Suplemen*, 5, 88–100. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jikmu/article/view/7180>
- Sihombing, A. (2022). Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kantor Cabang Medan dalam membuat kartu BPJS Kesehatan. *Jurnal Governance Opinion*, 7(1), 83–89.
- 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. <https://doi.org/10.29241/jmk.v9i1.1427>
- Yoharani, M., Noerjoedianto, D., & Wardiah, R. (2022). Determinan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) kelompok PBI di Kota Jambi tahun 2021. *JIK: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6(2), 294. <https://doi.org/10.33757/jik.v6i2.550>