

# **SKRIPSI**

## **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA JKN DI PUSKESMAS PADANG SELASA PALEMBANG ERA COVID-19**



**OLEH**

**NAMA : ANGGI PEBRIANI**

**NIM : 10011181722002**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S1)  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2021**

# **SKRIPSI**

## **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA JKN DI PUSKESMAS PADANG SELASA PALEMBANG ERA COVID-19**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S1)  
Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Sriwijaya



OLEH

NAMA : ANGGI PEBRIANI

NIM : 10011181722002

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S1)  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2021**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**Skripsi, 4 mei 2021**

**Anggi Pebriani**

**Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta JKN di Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19**

### **ABSTRAK**

Pandemi Covid-19 menyebabkan penurunan pemanfaatan pelayanan kesehatan, namun di tengah penurunan tersebut masih terdapat peserta JKN yang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Dengan begitu peneliti bertujuan ingin mengetahui faktor- faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi peserta JKN di Puskesmas Padang Selasa Palembang Era Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan observasional menggunakan desain Cross Sectional. Sampel diambil dengan teknik purposive sampling di wilayah kerja Puskesmas Padang Selasa yang berjumlah 152 orang. Variabel yang diteliti umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, akses ke puskesmas, persepsi terhadap sikap petugas kesehatan, dan persepsi sakit. Data yang diperoleh di analisis dengan uji chi square. Hasil penelitian terdapat hubungan antara jenis kelamin (P-value=0,017), penghasilan (P-value=0,045), Akses (P-value=0,0001), dan persepsi terhadap sikap petugas kesehatan (0,000) dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi peserta JKN. Tidak terdapat hubungan umur (P-value=0,335), pendidikan (P-value=0,277), pekerjaan (P-value=0,162), dan persepsi sakit (P-value=0,781) dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi peserta JKN. Saran bagi Puskesmas Padang Selasa dapat melakukan pelayanan kesehatan melalui telemedicine untuk melakukan diagnosis, mencegah penyakit, mengobati dan mengevaluasi penyakit oleh dokter, sehingga masyarakat tetap dapat memanfaatkan pelayanan kesehatan tanpa takut tertular Covid-19 di masa pandemi Covid-19 dan mengefektifkan program kerja yang bersifat *preventif* dan *promotive* terkait Covid-19.

Kata Kunci : pemanfaatan pelayanan kesehatan, umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, akses, persepsi sikap petugas kesehatan, dan persepsi sakit.

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH**

**SRIWIJAYA UNIVERSITY**

**Thesis, 04 May 2021**

**Anggi Pebriani**

**Factors Affecting the Utilization of Health Services for JKN Participants at the Puskesmas Padang Selasa Palembang in the Covid-19 Era**

### ***ABSTRACT***

*The Covid-19 pandemic has caused a decrease in the use of health services, but amidst this decline, there are still JKN participants who take advantage of health services. Thus, researchers aim to find out the factors that influence the utilization of health services for JKN participants at the Padang Selasa Palembang Health Center in the Covid-19 Era. This study uses a quantitative research method with an observational approach using a cross sectional design. Samples were taken using purposive sampling technique in the working area of Puskesmas Padang Selasa, amounting to 152 people. The variables studied were age, gender, education, occupation, income, access to health centers, perceptions of health workers' attitudes, and perceptions of illness. The data obtained were analyzed using the chi square test. The results of the study showed a relationship between gender ( $P$ -value = 0.017), income ( $P$ -value = 0.045), access ( $P$ -value = 0.0001), and perceptions of the attitudes of health workers (0.000) with the use of health services for participants. JKN. There is no relationship between age ( $P$ -value = 0.335), education ( $P$ -value = 0.277), occupation ( $P$ -value = 0.162), and perception of illness ( $P$ -value = 0.781) with the use of health services for JKN participants. Suggestions for Puskesmas Padang Tuesday can provide health services through telemedicine to diagnose, prevent disease, treat and evaluate diseases by doctors, so that people can still take advantage of health services without fear of contracting Covid-19 during the Covid-19 pandemic and effective work programs that are preventive and promotive related to Covid-19.*

*Keywords: utilization of health services, age, gender, education, occupation, income, access, perceptions of health workers' attitudes, and perceptions of illness*

## LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM Unsri serta menjamin bebas Plagiarisme. Bila kemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal.

Indralaya, Mei 2021  
Yang bersangkutan,



Anggi Pebriani  
NIM. 10011181722002

**HALAMAN PENGESAHAN**

**FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN BAGI  
PESERTA JKN DI PUSKESMAS PADANG SELASA  
PALEMBANG ERA COVID-19**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

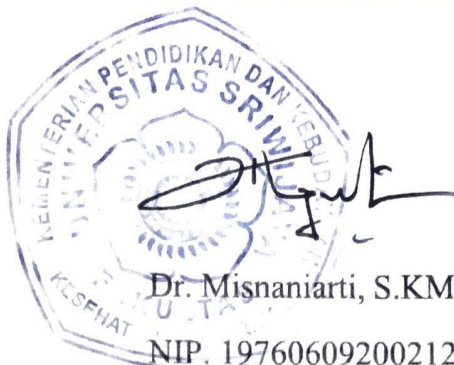
Oleh :

ANGGI PEBRIANI  
NIM.10011181722002

Indralaya, Mei 2021

Mengetahui  
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat

Pembimbing



Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM  
NIP. 197606092002122001

A handwritten signature in black ink, which appears to be the signature of Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM.

Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM  
NIP. 197606092002122001

## HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Skripsi ini dengan judul “Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta JKN di Puskesmas Padang Salasa Palembang Era Covid-19” telah pertahankan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat pada tanggal Mei 2021.

Indralaya, Mei 2021

Tim Penguji Skripsi

**Ketua :**

1. Dian Safriantini, S.KM., M.PH  
NIP. 198810102015042001

(  )

**Anggota :**


2. Dr. dr. Rizma Adliasyakurah, MARS  
NIP. 198601302019032013
3. Indah Purnama Sari, S.KM., M.KM  
NIP. 198604252014042001
4. Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM  
NIP. 197606092002122001

(  )

(  )

(  )

Mengetahui  
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat



Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM  
NIP.197606092002122001

Koordinator Program Studi  
Kesehatan Masyarakat



Dr. Novrikasari, S.KM., M.Kes  
NIP.197811212001122002

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Anggi Pebriani  
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 24 Februari 1999  
Alamat : Jl. Kebun Bunga Komp. Pondok Bunga G.12  
RT.20 RW.08  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Golongan Darah : A  
Email : [anggipebriani56@gmail.com](mailto:anggipebriani56@gmail.com)  
Motto Hidup : Kita lemah jika kita menyerah

Nama Orang tua  
Ayah : Efron Heafson, S.E (Alm)  
Ibu : Dra. Sritika Hudalina, M.SI

### Riwayat Pendidikan:

- |   |               |
|---|---------------|
| 1. TK Aisyah 6 Palembang                                  | 2004-2005     |
| 2. MI Negeri 1 Palembang                                  | 2005-2011     |
| 3. MTS Negeri 1 Palembang                                 | 2011-2014     |
| 4. SMA Negeri 02 Palembang                                | 2014-2017     |
| 5. S1 Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya | 2017-sekarang |

### Riwayat Organisasi:

- |                      |           |
|----------------------|-----------|
| 1. Anggota HIMKESMAS | 2019-2020 |
|----------------------|-----------|



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta JKN di Puskesmas Padang Salasa Palembang Era Covid-19” dalam rangka memenuhi syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunannya, penulis mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak dalam mengatasi berbagai tantangan dan hambatan yang ada. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya sekaligus selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi.
2. Ibu Dr. Novrika Sari S.KM, M.Kes selaku Kepala Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Dian Safriantini, S.KM.,M.PH, Dr. dr. Rizma Adliasyakurah, MARS, Ibu Indah Purnama Sari, S.KM., M.KM selaku penguji skripsi yang telah memberikan saran, bimbingan, serta waktunya.
4. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
5. Kedua orang tua, Ibu Sritika Husdalina & Bapak Efron Heasfson (Alm), adik M.Rahmad Irvan Lufia, dan keluarga besar yang selalu memberikan doa dan dukungan terhadap penyusunan skripsi.
6. Seluruh Staf Puskesmas Padang Selasa dan masyarakat wilayah kerja Puskesmas Padang Selasa yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.
7. Teman – teman mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun turut serta dalam membantu penyusunan skripsi.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca civitas akademik Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua.

Indralaya, Mei 2021



Anggi Pebriani

## **LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Sriwijaya, saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Anggi Pebriani

Nim : 10011181722002

Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat

Fakultas : Kesehatan Masyarakat

Dengan ini menyatakan menyetujui) untuk memberikan kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul : **FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA JKN DI PUSKESMAS PADANG SALASA PALEMBANG ERA COVID-19.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : di Indralaya

Pada Tanggal : 04 Mei 2021

Yang menyatakan,



(Anggi Pebriani)

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	v
HALAMAN PENGESAHAN .....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN .....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan Umum .....	4
1.3.2 Tujuan Khusus .....	4
1.4 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.4.1 Lingkup Masalah .....	5
1.4.2 Lingkup Metode .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.5.1 Bagi Peneliti .....	6
1.5.2 Bagi Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat .....	6
BAB II .....	7
TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Pelayanan Kesehatan .....	7
2.2 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) .....	9
2.3 Konsep Pelayanan Kesehatan Dasar .....	10
2.4 Puskesmas .....	10

2.4.1	Prinsip, Tugas dan Fungsi Puskesmas .....	11
2.4.2	Program Puskesmas .....	12
2.5	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan .....	12
2.6	Model Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan .....	13
2.6.1	Model Andersen .....	13
2.6.2	Model Green.....	16
2.7	Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Kunjungan Peserta JKN di Era Covid-19 .....	18
2.7.1	Umur .....	18
2.7.2	Jenis Kelamin .....	18
2.7.3	Pendidikan.....	19
2.7.4	Pekerjaan .....	19
2.7.5	Penghasilan .....	20
2.7.6	Akses .....	21
2.7.7	Persepsi Terhadap Sikap Petugas Kesehatan .....	22
2.7.8	Persepsi Sakit .....	23
2.8	Covid-19 .....	23
2.9	Penelitian Terkait.....	25
2.10	Kerangka Teori.....	29
2.11	Kerangka Konsep .....	30
2.12	Definisi Operasional.....	31
BAB III	.....	34
Metode Penelitian.....	.....	34
3.1	Jenis Penelitian .....	34
3.2	Lokasi Penelitian.....	34
3.3	Populasi dan Sampel.....	34
3.3.1	Populasi .....	34
3.3.2	Sampel.....	34
3.4	Jenis Data.....	37
3.5	Cara dan Alat Pengumpulan Data .....	38
3.5.1	Cara Pengumpulan Data.....	38
3.5.2	Alat Pengumpulan Data .....	38
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
3.7	Pengolahan Data .....	40

3.7.1	Editing.....	40
3.7.2	Coding.....	41
3.7.3	Entry Data.....	41
3.7.4	Cleaning Data.....	41
3.8	Analisis Data.....	41
3.8.1	Uji Normalitas.....	41
3.8.2	Analisis Univariat.....	41
3.8.3	Analisis Bivariat.....	42
3.9	Penyajian Data.....	43
BAB IV .....		44
HASIL PENELITIAN.....		44
4.1	Gambaran Umum Puskesmas Padang Selasa.....	44
4.2	Hasil Penelitian.....	45
4.2.1	Univariat.....	45
4.2.2	Bivariat.....	54
BAB V.....		64
PEMBAHASAN.....		64
5.1	Pembahasan.....	64
5.1.1.	Hubungan Umur dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	64
5.1.2.	Hubungan Jenis Kelamin dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	65
5.1.3.	Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	66
5.1.4.	Hubungan Pekerjaan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	67
5.1.5.	Hubungan Penghasilan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	67
5.1.6.	Hubungan Akses ke puskesmas dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	68
5.1.7.	Hubungan Persepsi Tindakan Petugas Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	70

5.1.8. Hubungan Persepsi Sakit dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	71
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	72
BAB VI .....	74
KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
6.1 Kesimpulan.....	74
6.2 Saran .....	75
6.2.1 Bagi Puskesmas Padang Selasa.....	75
6.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya.....	76
DAFTAR PUSTAKA .....	77
LAMPIRAN.....	84

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terkait.....	23
Tabel 2.2. Definisi Operasional.....	29
Tabel 3.1. Perhitungan Sampel.....	34
Tabel 3.2 Uji Validitas Kuisisioner Persepsi Terhadap Sikap Petugas Kesehatan.....	37
Tabel 3.3 Uji Validitas Kuisisioner Persepsi Sakit.....	37
Tabel 3.4. Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 3.5. Kontigensi 2 x 2.....	40
Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	47
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Pada Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	48
Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Umur Pada Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	49
Tabel 4.4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	49
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Pada Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	50
Tabel 4.6. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Pada Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	50
Tabel 4.7. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Pada Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	51
Tabel 4.8. Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan Pada Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	51
Tabel 4.9. Distribusi Responden Berdasarkan Akses ke Puskesmas Pada Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	52
Tabel 4.10. Uji Normalitas Variabel Persepsi Tindakan Petugas Kesehatan.....	53
Tabel 4.11. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Persepsi Terhadap Tindakan Petugas Kesehatan Pada Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	53

Tabel 4.12. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Terhadap Tindakan Petugas Kesehatan Pada Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	55
Tabel 4.13. Uji Normalitas Variabel Persepsi Sakit.....	56
Tabel. 4.14. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Persepsi Sakit Pada Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	56
Tabel. 4.15. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Sakit Pada Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	57
Tabel. 4.16. Hubungan Antara Umur Dengan Pemanfaatan Pelayanan Pada Peserta JKN Di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	58
Tabel. 4.17. Hubungan Antara Jenis Kelamin Dengan Pemanfaatan Pelayanan Pada Peserta JKN Di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	59
Tabel. 4.18. Hubungan Antara Pendidikan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Pada Peserta JKN Di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	60
Tabel. 4.19. Hubungan Antara Pekerjaan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Pada Peserta JKN Di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	61
Tabel. 4.20. Hubungan Antara Penghasilan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Pada Peserta JKN Di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	62
Tabel. 4.21. Hubungan Antara Akses ke Puskesmas Dengan Pemanfaatan Pelayanan Pada Peserta JKN Di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	63
Tabel. 4.22. Hubungan Antara Persepsi Terhadap Tindakan Petugas Kesehatan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Pada Peserta JKN Di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	64
Tabel. 4.23. Hubungan Antara Persepsi Sakit Dengan Pemanfaatan Pelayanan Pada Peserta JKN Di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Selasa Era Covid-19.....	66



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Kerangka Teori Model Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Andersen.....	14
Gambar 2.2. Kerangka Teori Model Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Green.....	16
Gambar 2.3. Kerangka Teori Model Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Andersen.....	27
Gambar 2.4. Kerangka Konsep.....	28
Gambar 1. Wawancara Responden.....	115
Gambar 2. Wawancara Responden.....	115
Gambar 3. Wawancara Responden.....	115
Gambar 4. Wawancara Responden.....	115
Gambar 5. Wawancara Responden.....	116
Gambar 6. Wawancara Responden.....	116

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan investasi yang wajib dimiliki oleh seluruh warga negara. Untuk memiliki kesehatan sebagai investasi, diperlukan pelayanan kesehatan yang baik. Sebab pelayanan kesehatan yang baik akan dijadikan indikator bagi masyarakat dalam memilih memanfaatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan segala bentuk upaya penyelenggaraan dalam suatu organisasi agar dapat mencegah, memelihara, meningkatkan derajat kesehatan, menyembuhkan penyakit, dan memulihkan kesehatan baik itu individu, kelompok, dan masyarakat. Didalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan terdapat beberapa permasalahan yang timbul yaitu mulai dari tenaga kesehatan, obat yang kurang memadai, sarana dan prasarana serta sikap dan perilaku petugas kesehatan terhadap pasien yang belum terjalin baik yang dapat merendahkan tingkat kepercayaan pasien pada pelayanan kesehatan tersebut. Sehingga berdampak pada minat pemanfaatan layanan kesehatan (Mundung, Wowor and Maramisi, 2019).

Selain itu, permasalahan terkait pelayanan kesehatan juga tentang biaya yang cukup tinggi. Maka pemerintah dari waktu ke waktu melakukan berbagai perbaikan program untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang terjangkau untuk seluruh lapisan masyarakat dan dengan kualitas yang bermutu. Pemberlakuan program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) dilakukan oleh pemerintah pada tahun 2014, dan diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di bidang Kesehatan yang biasa disebut dengan BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan adalah organisasi yang memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat seluruh Indonesia berbentuk asuransi kesehatan yang berasaskan pada berbagai prinsip-prinsip berikut ini yaitu, kepesetaan wajib, kehati-hatian, dana amanat, nirlaba, portabilitas, hasil pengelolaan dana, gotong royong, keterbukaan dan akuntabilitas. Sejalan dengan

prinsip-prinsip tersebut maka dengan adanya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) memiliki tujuan memberikan jaminan kesehatan dasar dengan merata dan adil pada seluruh rakyat Indonesia yang dikelola langsung oleh pemerintah (Presiden Republik Indonesia, 2004).

Pelayanan kesehatan dapat diperoleh melalui fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan. Puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama sebagaimana tercantu di dalam Peraturan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. Puskesmas memiliki peran Unit Pelaksana Teknis Daerah dan memiliki tugas operasional yaitu melakukan pembangunan kesehatan pada wilayah kerjanya. Tugas rutin yang harus dilakukan oleh Puskesmas adalah melakukan promosi kesehatan kepada masyarakat termasuk pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan (BPJS, 2014).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial di bidang Kesehatan diketahui bahwa sampai dengan tanggal 30 November 2020 jumlah peserta yang telah terdaftar didalam Program JKN-KIS telah mencapai sebesar 223.066.814 jiwa. Sedangkan untuk di wilayah Palembang, berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kota Palembang bahwa jumlah kepesertaan JKN tahun 2020 adalah 1.532.593 jiwa dari total penduduk Palembang 1.662.893 jiwa. Dengan begitu terlihat bahwa jumlah peserta JKN-KIS yang ada di Palembang telah mencapai 92,16% dari jumlah penduduk.

Saat ini seluruh dunia sedang dihadapkan berbagai masalah kesehatan dengan tingkat yang kompleks dan semakin besar, masalah tersebut salah satunya ialah masalah transisi epidemiologi. Hal ini dapat disebut transisi epidemiologi dikarenakan berbagai penyakit yang menular kembali bermuculan padahal sebelumnya telah dikendalikan, penyakit tersebut seperti polio. Selain itu, adanya jenis baru pada penyakit menular yang dulunya belum pernah ada seperti *Middle East Respiratory Syndrome – Corona Virus (MERS-CoV)* (Wibowo, 2014)

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/104/2020 tentang penetapan infeksi corona virus sebagai penyakit dapat menimbulkan wabah dan penaggulungannya, menetapkan bahwa

covid-19 sebagai KLB di Indonesia. Dengan adanya pandemi Coronavirus Disease 19 (COVID-19) ini terjadi penurunan kunjungan di Fasilitas kesehatan salah satunya fasilitas kesehatan tingkat pertama yaitu puskesmas.

Berdasarkan artikel Widiawan HP (*Seksi Surveilans dan SIK Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta*) mengatakan bahwa terjadi penurunan pada jumlah kunjungan di puskesmas pada Januari jumlah kunjungan yang ada di puskesmas yaitu 66.428 selanjutnya pada bulan Februari – Maret menurun di angka 60.000an. Akan tetapi jumlah kunjungan menurun tajam pada April ke Mei 2020 yaitu sebanyak 43% (29.059 kunjungan) di bulan Mei, seiring dengan adanya peningkatan pada kasus COVID-19 (Widiawan, 2020).

Puskesmas Padang Selasa terletak di Jalan Padang Selasa Kelurahan Bukit Lama Kecamatan Ilir Barat I Palembang. Puskesmas Padang Selasa memiliki posisi yang strategis karena berada di pinggir jalan, dekat dengan pasar dan kantor camat Ilir Barat I, sehingga banyak di kunjungi oleh masyarakat. Puskesmas Padang Selasa merupakan puskesmas yang melaksanakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang berkerjasama dengan BPJS kesehatan. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Palembang jumlah kepesertaan JKN sebesar 285.734 peserta pada bulan desember tahun 2019. Hal ini menjadikan Puskesmas Padang Selasa menjadi puskesmas dengan jumlah kepesertaan JKN tertinggi di Kecamatan Ilir Barat I.

Adanya pandemic Covid-19 menyebabkan menurunnya pemanfaatan pelayanan kesehatan di Kota Palembang salah satunya terjadi di Puskesmas Padang Selasa Palembang yaitu pada tahun 2019 jumlah kunjungan 32.269 dan di tahun 2020 sebesar 14.978 kunjungan. Penurunan kunjungan salah satunya dari peserta JKN disebabkan oleh Pandemi Covid-19 yang mengharuskan masyarakat membatasi aktivitasnya untuk berpergian terutama pada unit pelayanan kesehatan sebab memiliki tingkat resiko penularan Covid-19 yang tinggi. Namun, hingga saat ini masih ditemukan peserta JKN yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Padang Selasa. Maka dari itu, peneliti bermaksud untuk menganalisis “Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta JKN di Puskesmas Padang Selasa Palembang Era Covid-19”.

## **1.2 Rumusan masalah**

Puskesmas Padang Selasa merupakan puskesmas yang memiliki jumlah kepesertaan JKN tertinggi di Kec. Iilir Barat I Palembang sebesar 285.734 peserta pada bulan desember tahun 2019. Adanya pandemic Covid-19 menyebabkan menurunnya pemanfaatan pelayanan kesehatan di Kota Palembang salah satunya terjadi di Puskesmas Padang Selasa Palembang. Penurunan kunjungan salah satunya dari peserta JKN disebabkan oleh Pandemi Covid-19 yang mengharuskan masyarakat membatasi aktivitasnya untuk berpergian terutama pada unit pelayanan kesehatan sebab memiliki tingkat resiko penularan Covid-19 yang tinggi. Namun, hingga saat ini masih ditemukan peserta JKN yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Padang Selasa. Hal ini membuat peneliti tertarik mengkaji lebih mendalam mengenai faktor -faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi peserta JKN di Puskesmas Padang Selasa Palembang Era Covid-19.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan Umum dari penelitian ini adalah menganalisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Layanan Kesehatan Bagi Peserta JKN di Puskesmas Padang Selasa Palembang Era Covid-19.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Menganalisis Pesentase dalam memanfaatkan layanan kesehatan bagi peserta JKN di Puskesmas Padang Selasa Palembang era Covid-19.
- b. Menganalisis hubungan umur dengan pemanfaatan layanan kesehatan bagi peserta JKN di Puskesmas Padang Selasa Palembang era Covid-19.
- c. Menganalisis hubungan jenis kelamin dengan pemanfaatan layanan kesehatan bagi peserta JKN di Puskesmas Padang Selasa Palembang era Covid-19.
- d. Menganalisis hubungan pendidikan dengan pemanfaatan layanan

kesehatan bagi peserta JKN di Puskesmas Padang Selasa Palembang era Covid-19.

- e. Menganalisis hubungan pekerjaan dengan pemanfaatan layanan kesehatan bagi peserta JKN di Puskesmas Padang Selasa Palembang era Covid-19.
- f. Menganalisis hubungan penghasilan dengan pemanfaatan layanan kesehatan bagi peserta JKN di Puskesmas Padang Selasa Palembang era Covid-19.
- g. Menganalisis hubungan akses ke puskesmas dengan pemanfaatan layanan kesehatan bagi peserta JKN di Puskesmas Padang Selasa Palembang era Covid-19.
- h. Menganalisis hubungan persepsi terhadap sikap petugas kesehatan dengan pemanfaatan layanan kesehatan bagi peserta JKN di Puskesmas Padang Selasa Palembang era Covid-19.
- i. Menganalisis hubungan persepsi sakit dengan pemanfaatan layanan kesehatan bagi peserta JKN di Puskesmas Padang Selasa Palembang era Covid-19.

#### **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi lingkup masalah, metode, keilmuan, tempat, dan sasaran. Dijelaskan sebagai berikut:

##### **1.4.1 Lingkup Masalah**

Penelitian ini masalah yang dibatasi hanya pada Analisis Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta JKN di Puskesmas Padang Selasa Palembang Era Covid-19.

##### **1.4.2 Lingkup Metode**

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *survei* dengan pendekatan *cross sectional*.

###### **a. Lingkup Keilmuan**

Penelitian ini menggunakan bidang keilmuan lingkup Ilmu Kesehatan Masyarakat dengan pendalama pada peminatan

Administrasi Kebijakan Kesehatan.

b. Lingkup Tempat

Tempat penelitian dilaksanakan di Puskesmas Padang Selasa Palembang.

c. Lingkup Sasaran

Penelitian ini menggunakan sasaran kepada masyarakat wilayah kerja Puskesmas Padang Selasa Palembang.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Peneliti**

Mengetahui faktor penyebab pemanfaatan fasilitas kesehatan tingkat pertama oleh masyarakat wilayah kerja Puskesmas Padang Selasa Palembang. Serta merupakan sarana untuk melaksanakan pengaplikasian ilmu yang telah diterima dari bangku perkuliahan di bidang kesehatan masyarakat dalam bentuk penelitian ilmiah.

### **1.5.2 Bagi Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat**

Menambah referensi hasil penelitian tentang pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Milkhatun (2020) ‘Hubungan Pengetahuan Vaksinasi Meningitis dan Dukungan Keluarga terhadap Kepatuhan Vaksinasi Meningitis Jamaah Umrah di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Samarinda’, *Borneo Student Research*, 1(3), pp. 1625–1640.
- Afifah, K. (2017) *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Puskesmas Cangkringan*.
- Agustina, S. (2019) ‘Persepsi Sakit, Pengetahuan, dan Kepuasan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas’, *Higeia Journal Of Public Health*, 3(2), pp. 274–285.
- Andersen, Ronald dan Newman. (1973). *Equity In Health : Empirical Analysis in Social Policy*. London : Cambridge Mall Bailinger Publishing.
- Arikunto, S. (2010) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A. (1996) *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- BPJS (2014) *Peraturan badan Penyelenggara jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014, Peraturan badan Penyelenggara jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014*.
- Damri, Ilza, M. and Afandi, D. (2016) ‘Analisis Paparan Co Dan So2 Pada Petugas Parkir di Basement Mall Ska di Kota Pekanbaru’, *Dinamika Lingkungan Indonesia*, 3(1), p. 47.
- Depkes, R. (2009) *Profil Kesehatan Republik Indonesia*.
- Ermawati, N. and Delima, Z. M. (2016) ‘Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, Dan Pengalaman Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Sistem E-Filing (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Pati)’, *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 5(2), p. 163.



- Etlidawati (2018) ‘Analisi Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan di Puskesmas Sokaraja’, *Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto*, pp. 664–671.
- Fatimah, S. and Indrawati, F. (2019) ‘Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas’, *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(3), pp. 84–94.
- Febriansyah, A. and Dwinita, D. (2016) ‘Tinjauan Atas Proses Penyusunan Laporan Keuangan Pada Young Entrepreneur Academy Indonesia Bandung’, *Jurnal Riset Akuntansi*, 8(2), p. 17.
- Firman, 2011, “Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di lingkungan Pemkot Payakumbuh”, Tingkap p. 2
- Green, L. Kreuter, Marshall (2005) dalam *Health Program Planning an Educational and Ecological Approach*
- Grossman, M. (1972) ‘On the Concept of Health Capital and the Demand for Health’, *Journal of Political Economy*, 80(2), pp. 223–255.
- Gubernur sumatra selatan (2020) ‘Upah Minimum Provinsi Sumatra Selatan Tahun 2020’, p. 3.
- Hafiz, M. dan I. (2018) ‘Permintaan Jasa Layanan Kesehatan Di Aceh (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Zainal Abidin Banda Aceh)’, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Pembangunan*, 3(1), pp. 21–30.
- Hidana, R., Shaputra, R. and Maryati, H. (2018) ‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Pasien Luar Wilayah di Puskesmas Tanah Sareal Kota Bogor.’, *Promotor Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(2).
- Hussein, R. D. and Musiana (2014) ‘Faktor-Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan puskesmas’, *Jurnal Kesehatan*, Volume V, pp. 33–39.
- Ilyas, Y. (2003) *Mengenal Asuransi Kesehatan: Review Utilisasi, Manajemen Klaim, dan Fraud (Kecurangan Asuransi Kesehatan)*, Depok: Fakultas

*Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.*

- Irawan, A. A. (2018) 'Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional', *journal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya*, 9(November), pp. 189–197.
- Karman, K., Sakka, A. and Saptaputra, S. (2016) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Pesisir Di Desa Bungin Permai Kecamatan Tinanggea kabupaten Konawe Selatan Tahun 2016', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Unsyiah*, 1(3), p. 9.
- Kemenkes RI (2019) 'Data Dasar Puskesmas', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699.
- Kementian Kesehatan Republik Indonesia (2020) *Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas Pada Masa Pandemi Covid-19.*
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia (2014) *Buku pegangan sosialisasi jaminan kesehatan nasional dalam sistem jaminan sosial nasional.*
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia (2020) *Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam rangka Pencegahan Penyebaran Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)*
- Khusna, R. (2016) *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Antenatal Di Puskesmas Pegandan Kota Semarang.*
- Madunde, K. J., Pelealu, F. J. and Kawatu, P. (2013) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas KEMA Kecamatan Kema Kabupaten Minahasa Utara', *Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin*, p. 6.
- Mahfudz, A. S. and Hayati, R. (2018) 'Determinan Perilaku Kepala Keluarga Terhadap Pemanfaatan Fasilitas Kesehatan Puskesmas', *Jurnal Langsung*, 5(2), pp. 23–28.

- Masita, Andriana, Nani Yuniar, L. (2016) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat Desa Tanailandu Di Wilayah Kerja Puskesmas Kanapa-Napa Kecamatan Mawasangka Kabupaten Buton Tengah', 4, p. 7.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2009) *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 374/MENKES/SK/V/2009 Tentang Sistem Kesehatan Nasional*.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2019) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Menteri Kesehatan RI (2014) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang pusat Kesehatan Masyarakat*. d
- Mundung, R., Wowor, R. and Maramisi, F. R. R. (2019) 'Pengaruh Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Motoling Barat', *Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado*, 53(9), pp. 1689–1699.
- Mundakir. 2006. *Komunikasi Keperawatan*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Napirah, M. R., Rahman, A. and Tony, A. (2016) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso', *Jurnal Pengembangan Kota*, 4(1), p. 29. d
- Napitupulu, Indra Karana, Carolina, B. and Rahmawati, N. (2018) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pengambilan Keputusan Keluarga Dalam Pemanfaatan Puskesmas Kelurahan Pasir Kaliki Tahun 2017', *Kesehatan Prima*, 12, pp. 169–177.
- Notoatmodjo. (2003.) *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Notoatmodjo, S. (2012) *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan (Edisi Revisi 2012)*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.

- Noviana Sampeluna, Balqis, A. H. (2013) 'Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD Laki pada Kabupaten Tana Toraja', *Jurnal AKK*, 2(3), pp. 1–7. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- Nuswantari, D. (1998) *Dorland (Edisi 25)*. EGC.
- Parangka, C. M., Mandagi, C. K., & Engkeng, S. Hubungan Antara Pengetahuan, Sikap, dan Pendapatan Keluarga Peserta BPJS dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Wawonasa Kecamatan Singkil Kota Manado. *Ikmas*; 2017;1(7):24-39
- Presiden Republik Indonesia (2004) *Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*.
- Presiden Republik Indonesia (2009) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*.
- Primanita, A. (2011) *Hubungan Antara Persepsi Tentang Sakit Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat*.
- Rachmawati, Darmawansyah, M. Y. A. (2014) 'Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar', *Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin*, 5(4), pp. 1–9.
- Rangkuti, F. (2003) *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rini, A. S. (2015) 'Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta jaminan kesehatan masyarakat', *J Agromed Unila*, 2(2), pp. 128–134.
- Risanty, R. D. and Sopiyan, A. (2017) 'Pembuatan Aplikasi Kuesioner Evaluasi Belajar Mengajar Menggunakan Bot Telegram Pada Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta (Ft-Umj) Dengan Metode Polling', *Seminar Nasional Sains dan Teknologi*, 2(November), pp. 1–9.
- Rohmani, A. M. T. A. (2012) 'Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien',

*Fakultas Kedokteran*, p. 7.

- Rosidah, N. E. *et al.* (2020) ‘Kebutuhan Perawatan Gigi Dan Mulut Pada Pasien Lansia Di Poliklinik Pertamedika Bekasi Periode Januari – Maret Tahun 2020’, *Journal of Dental Hygiene and Therapy*, 1(47), pp. 1–5.
- Rosyanti, L. and Hadi, I. (2020) ‘Dampak Psikologis dalam Memberikan Perawatan dan Layanan Kesehatan Pasien COVID-19 pada Tenaga Profesional Kesehatan’, *Health Information : Jurnal Penelitian*, 12(1), pp. 107–130.
- Rumengan, D. S. S., Umboh, J. M. L. and Kandou, G. D. (2015) ‘Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado’, *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado*, 05(1), pp. 88–100.
- Sandra, C. (2018) ‘Penyebab Kejadian Kekurangan Energi Kronis Pada Ibu Hamil Risiko Tinggi Dan Pemanfaatan Antenatal Care Di Wilayah Kerja Puskesmas Jelbuk Jember’, *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), p. 136.
- Sitorus, H., Ambarita, L. and Sari, R. M. (2013) ‘Akses Pelayanan Kesehatan Dan Kejadian Malaria Di Provinsi Bengkulu’, *Media Penelitian dan Pengembangan Kesehatan*, 23(4), pp. 158–164.
- Suhardin, S. (2016) ‘Pengaruh Perbedaan Jenis Kelamin Dan Pengetahuan Tentang Konsep Dasar Ekologi Terhadap Kepedulian Lingkungan’, *EDUKASI: Jurnal Penelitian Pendidikan Agama dan Keagamaan*, 14(1), pp. 117–132.
- Suroto (2000) *Strategi pembangunan dan Perencanaan Perencanaan Kesempatan Kerja*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Sutrisno, T. H. S. S. I. (2017) ‘Fungsi Pengawasan Manajemen Administrasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja Karyawan Pada Pt Aditya Mandiri Sejahtera Kota Sorong’, *Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Sorong*, 06(2), p. 12.
- Syaer, Syafruddin. (2010) . *Beban Kerja Perawat Unit Gawat Darurat di Rumah*

Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2010.

Syafrida, S. (2020) 'Bersama Melawan Virus Covid 19 di Indonesia', *SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i*, 7(6), p. 508.

Syarifain, A., Rumayar, A. A. and Mandagi, C. K. F. (2017) 'Hubungan Antara Pendidikan Dan Pendapatan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Pasien Bpjs Di Wilayah Kerja Puskesmas Sario Kota Manado', *Fakultas Kesehatan, Masyarakat*.

Tiur, R. S. S. (2019) 'Analisis Implementasi Kebijakan Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Puskesmas (Type Perawatan) Di Kota Medan', *Jurnal Manajemen*, 5(2), pp. 205–214.

Wibowo, A. dan T. (2014) *Kesehatan Masyarakat Di Indonesia : Konsep, Aplikasi Dan Tantangan*.

Wicaksono, A. P. and Suryanto, D. (2020) 'Pelayanan Jkn Di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2020', (1), p. 11.

Yustina, L. and Balqis, D. (2015) *Factor Relate to Usage With Health Service of Trash Picker in Tamangapa Landfill, Kesehatan Masyarakat Universita Hasanuddin*.