

**HUBUNGAN PERILAKU PETUGAS KESEHATAN  
DENGAN PEMANFAATAN KARTU BPJS PESERTA  
PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI WILAYAH  
KERJA UPT PUSKESMAS LARANGAN KOTA CIREBON  
TAHUN 2021**

**NASKAH PUBLIKASI**

**Oleh :**

**INTAN AMALA**

**CMR0170050**



**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KUNINGAN  
KUNINGAN  
2021**

**HUBUNGAN PERILAKU PETUGAS KESEHATAN  
DENGAN PEMANFAATAN KARTU BPJS PESERTA PROGRAM  
KELUARGA HARAPAN (PKH) DI WILAYAH KERJA UPT PUSKESMAS  
LARANGAN KOTA CIREBON TAHUN 2021**

**Intan Amala<sup>1</sup>, Ade Saprudin<sup>1</sup>, Bibit Nasrokhatun Diniah<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan  
[intanamala1234@gmail.com](mailto:intanamala1234@gmail.com)

**Abstrak**

**Latar Belakang:** Pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan rawat inap dan rawat jalan menurut data dari Puskesmas Larangan kota Cirebon tahun 2020 jumlah peserta BPJS sebanyak 2.122.490 jiwa (96,05%) dan Puskesmas Larangan termasuk puskesmas dengan pemakaian kartu BPJS yang masih rendah yaitu sebanyak 421 (6,81%) termasuk peserta Program Keluarga Harapan (PKH). Padahal untuk seluruh peserta PKH sudah memiliki kartu BPJS akan tetapi masih ada yang tidak memanfaatkan kartu BPJS. Perilaku petugas kesehatan menjadi salah satu faktor responden tidak memanfaatkan kartu BPJS. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan perilaku petugas kesehatan dengan pemanfaatan kartu BPJS peserta Program Keluarga Harapan (PKH) di wilayah kerja UPT Puskesmas Larangan kota Cirebon Tahun 2021.

**Metode Penelitian:** Jenis penelitian ini adalah survey analitik dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik random sampling, dengan sampel penelitian 53 responden serta analisis univariat dan bivariate menggunakan uji *chi-square*.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis perilaku petugas kesehatan dengan pemanfaatan kartu BPJS mendapat nilai  $p=0,05$  ( $p$  value  $<0,05$ ) dengan OR 1,16.

**Simpulan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan perilaku petugas kesehatan dengan pemanfaatan kartu BPJS peserta Program Keluarga Harapan (PKH).

**Saran :** Peserta Program Keluarga Harapan (PKH) diharapkan dapat memanfaatkan kartu BPJS pada saat datang ke fasilitas kesehatan.

**Kata Kunci:** Perilaku petugas kesehatan, BPJS, PKH

**Kepustakaan :** 53 Referensi (2012-2021)

**THE RELATIONSHIP OF THE BEHAVIOR OF HEALTH WORKERS  
WITH THE UTILIZATION OF THE CARD BPJS PARTICIPANTS OF  
THE FAMILY HOPE PROGRAM (PKH) IN THE REGION OF UPT  
PUSKESMAS LARANGAN ON THE CIREBON CITY 2021**

**Intan Amala<sup>1</sup>, Ade Saprudin<sup>1</sup>, Bibit Nasrokhatun Diniah<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Study Program Of Public Health  
Institute Of Health Science Kuningan  
[intanamala1234@gmail.com](mailto:intanamala1234@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Background :** The utilization of health services is the use of health care facilities for inpatient and outpatient care according to data from the health center a Ban on the city of Cirebon 2020 the number of participants BPJS as much as 2.122.490 soul (96,05%) and health centers of the Ban, including the health center with the use of BPJS card is still low that as many as 421 (6,81%) included participants of the Family Hope Program (PKH). In fact for the entire CCT participants already have a card BPJS but there's still that does not make use of the card BPJS. The behavior of health care workers to be one of the factors of the respondents did not make use of the card BPJS. The purpose of this study is to determine the relationship of the behavior of health workers with the utilization of the card BPJS participants of the Family Hope Program (PKH) in the region of UPT Puskesmas Ban on the city of Cirebon in 2021.

**Methods This :** This type of research is analytic survey with cross sectional design. This research was taken by using random sampling technique, with the study sample of 53 respondents as well as the analysis of univariate and bivariate using chi-square test.

**Results :** The results showed that the analysis of the behavior of health workers with the utilization of BPJS card gets the value of  $p=0.05$  ( $p$  value  $<0.05$ ) with OR 1,16.

**Conclusion :** The results of this study indicate that there are hubunan the behavior of health workers with the utilization of the card BPJS participants of the Family Hope Program (PKH).

**Suggestion:** Participants of the Family Hope Program (PKH) is expected to utilize BPJS card at the time of coming to the health facility.

**Keywords :** The behavior of health care workers, BPJS, PKH

**Literature :** 53 References (2012-2021)

## 1 PENDAHULUAN

Derajat kesehatan masyarakat dapat dicapai dengan upaya pelayanan kesehatan primer yaitu Puskesmas. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya<sup>(1)</sup>.

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan suatu negara, sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan<sup>(2)</sup>. 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<sup>(3)</sup>.

Salah satu program yang diselenggarakan oleh Pemerintah Indonesia adalah penyelenggara program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menurut Undang-undang (UU) yakni UU Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)<sup>(3)</sup>.

Kepesertaan BPJS yang dicatat oleh BPJS Kesehatan Indonesia yaitu jumlah peserta sampai tanggal 1 Mei 2021 adalah 222,5 juta jiwa. Didalam kepesertaan BPJS terdiri Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan bukan Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI). Salah satu peserta Penerima Bantuan Iuran adalah Peserta Program Keluarga Harapan (PKH)<sup>(4)</sup>. Saat ini pemerintah melalui APBN Pemerintah Pusat menanggung iuran JKN-KIS bagi sekitar 96 juta penduduk sebagai peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI)<sup>(5)</sup>. Kepala BPJS Kesehatan cabang Cirebon

menjabarkan sampai dengan 1 November 2020 jumlah peserta program JKN-KIS di Kota Cirebon sebesar 2.122.490 jiwa atau sebesar 96,05% dari jumlah penduduk kota Cirebon sebanyak 2.209.870 jiwa<sup>(5)</sup>

Penyebab meningkatnya jumlah Masyarakat terutama peserta Program Keluarga Harapan (PKH) yang tidak memakai kartu BPJS ketika berobat yaitu salah satunya dari perilaku tenaga kesehatan. Ketersediaan tenaga kesehatan yang kurang serta kelengkapan obat yang belum memadai, ditambahkan pula dengan sikap dan perilaku petugas kesehatan terhadap pasien menjadi permasalahan klasik yang sering timbul di puskesmas. Terkadang hubungan antara petugas kesehatan dengan pasien belum tercipta secara baik, sehingga menimbulkan rendahnya tingkat kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan dan mempengaruhi minat masyarakat khususnya peserta BPJS kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas<sup>(6)</sup>

Puskesmas Larangan menjadi salah satu provider yang melakukan

pelayanan menggunakan kartu BPJS. Data pemanfaatan yang di dapat dari Puskesmas Larangan jumlah pengguna kartu Jaminan Kesehatan /satu tahun dri bulan Januari-Desember 2020 yaitu sebanyak 6.439 peserta diluar peserta penerima bantuan bersyarat<sup>(7)</sup>. Jumlah peserta Program Keluarga Harapan menurut data sasaran verifikasi dan validasi di Dinas Sosial Kota Cirebon per bulan januari 2021 sebanyak 10.246 keluarga peserta Progam Keluarga Harapan (PKH). Sedangkan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) di Kelurahan Larangan sebanyak 112 keluarga peserta Program Keluarga Harapan (PKH)<sup>(8)</sup>.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan desain *cross-sectional*. Studi *cross-sectional* merupakan penelitian dimana variabel sebab dan akibat yang terjadi pada objek penelitian di ukur atau dikumpulkan secara stimultan dalam waktu yang bersamaan<sup>(9)</sup>.

Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh peserta Program Keluarga Harapan (PKH) yang berjumlah 112 orang dengan

besar sampel sebanyak 53 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik random sampling, sampel ini nantinya dipilih secara acak agar representasi hasilnya tidak bias dari total populasi yang ada.

Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner atau angket untuk mengetahui perilaku masyarakat dan pemanfaatan kartu BPJS.

Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat untuk mendeskripsikan perilaku petugas kesehatan, pemanfaatan kartu BPJS serta kepemilikan kartu BPJS. Sedangkan analisis bivariate untuk mengetahui hubungan antara perilaku pemanfaatan kartu BPJS peserta Program Keluarga Harapan (PKH) di wilayah kerja UPT Puskesmas Larangan Kota Cirebon Tahun 2021. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Agustus tahun 2021.

## HASIL

### Analisis Univariat

**Tabel 1** Gambaran perilaku petugas kesehatan dan pemanfaatan kartu BPJS

Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>Perilaku Petugas Kesehatan</b>		
Kurang baik	20	37,7
Baik	33	62,3
<b>Pemanfaatan kartu BPJS</b>		
Memanfaatkan	36	69,8
Tidak memanfaatkan	17	30,2

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui dari 53 responden menyatakan bahwa perilaku petugas kesehatan sebagian besar berperilaku baik yaitu sebanyak 33 orang (62,3%), dan dari 53 responden sebagian besar memanfaatkan kartu BPJS Kesehatan yaitu sebanyak 36 orang (69,8%).

## Analisis Bivariat

**Table 2 Hubungan Perilaku Petugas Kesehatan dengan Pemanfaatan Kartu BPJS Peserta Program Keluarga Harapan (PKH) Di Wilayah Kerja UPT Puskesmas Larangan Kota Cirebon Tahun 2021**

Perilaku Petugas Kesehatan	Pemanfaatan Kartu BPJS				Total		P value	OR (95 % CI)
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan					
	n	%	N	%	N	%		
Kurang Baik	6	30	14	70	20	100	0,05	1,16
Baik	11	33	22	67	33	100		
<b>Total</b>	17	32	36	68	53	100		

Berdasarkan tabel 5.4 diketahui bahwa dari 20 responden yang menyatakan perilaku petugas kesehatan dengan perilaku kurang baik sebagian besar memanfaatkan kartu BPJS yaitu 70%. Sedangkan dari total 33 responden yang menyatakan perilaku petugas

### PEMBAHASAN

#### Hubungan Perilaku Petugas Kesehatan dengan Pemanfaatan Kartu BPJS Peserta Program Keluarga Harapan (PKH) Di Wilayah Kerja UPT Puskesmas Larangan Kota Cirebon Tahun 2021

Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan nilai  $p=0,05$

kesehatan yang baik sebagian besar memanfaatkan kartu BPJS yaitu 67%.

Berdasarkan hasil analisis statistik menggunakan uji *chi square* dengan  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $p\text{ value} = 0,05$  dan  $OR = 1,16$

( $\leq 0,05$ ) yang artinya  $p\text{-value}$  kurang dari sama dengan  $p=0,05$  yang artinya terdapat hubungan antara perilaku petugas kesehatan dengan pemanfaatan kartu BPJS peserta Program Keluarga Harapan (PKH). Nilai OR menunjukkan bahwa perilaku petugas kesehatan yang tidak baik maka 1,16 kali dapat

menjadikan responden tidak memanfaatkan kartu BPJS di bandingkan dengan perilaku petugas kesehatan yang baik.

Penelitian ini sejalan dengan Butar (2016) yang menyatakan ada hubungan yang signifikan antara variabel perilaku petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS PBI. Erat kaitannya antara perilaku petugas kesehatan dengan pemanfaatan kartu BPJS. Responden yang memiliki penilaian tidak baik kepada petugas kesehatan cenderung memiliki pandangan untuk tidak memanfaatkan kartu BPJS, dimana hal tersebut menyebabkan kurangnya pemanfaatan pelayanan kesehatan<sup>(10)</sup>.

Seseorang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan terutama pengguna BPJS tidak hanya menyebutkan dari perilaku petugas kesehatan tetapi banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi adanya pemanfaatan pelayanan kesehatan

## KESIMPULAN

Ada hubungan antara perilaku petugas kesehatan dengan

yaitu diantaranya faktor pekerjaan, pengetahuan, sikap, persepsi, promosi, kepuasan terhadap pelayanan kesehatan, pendapatan, serta tingkat pendidikan. Hasil analisis bivariat dari penelitian<sup>(11)</sup> menunjukkan bahwa persepsi, pendapatan keluarga, tingkat pendidikan merupakan faktor-faktor yang erat kaitannya dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan terutama peserta BPJS.

Untuk mengukur sebuah kualitas pelayanan adalah dengan mengetahui persepsi tentang pelayanan tersebut dari kacamata seorang konsumen atau pelanggan terkait pemanfaatan kartu BPJS. Begitu juga dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan dengan mengetahui penilaian pelayanan tersebut oleh pasien, penilaian ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan pelayanan Puskesmas terutama pada peserta BPJS akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali.

pemanfaatan kartu BPJS di wilayah kerja UPT Puskesmas Larangan Kota Cirebon dengan hasil *p-value* 0,05

atau kurang dari sama dengan  $a=0,05$  dan nilai OR (CI 1,16).

## SARAN

Untuk peserta Program Keluarga Harapan (PKH) diharapkan dapat meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan yang disediakan oleh puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan dasar. Peserta PKH juga diharapkan memiliki kepedulian dan partisipatif aktif disaat ada kegiatan dari pihak puskesmas.

Sebagai bahan informasi bagi pihak kelurahan baik lurah dapat bekerja sama dengan puskesmas untuk mensosialisasikan manfaat dari kartu BPJS serta pemanfaatan pelayanan kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Permenkes. 2018. *Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan.
2. Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
3. Rumengan, D. S., Umboh, J. & Kandou, G. 2015. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta BPJS Kesehatan*. Manado: Jikmu, 5.
4. Ridho, F. 2016. *Implementasi Kebijakan BPJS dalam Meningkatkan Jaminan Kesehatan Nasional di Kabupaten Probolinggo*. University of Muhammadiyah Malang.
5. Fahreza, I., Pratiningsih, P. & Kirana, D. J. 2021. *Analisi Sistem Informasi Akuntansi untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Pasien BPJS dan Efektivitas Penagihan Dana Klaim BPJS*. Konferensi Riset

Sebagai bahan informasi bagi petugas puskesmas agar mengadakan penyuluhan bagaimana pentingnya kartu BPJS ketika berobat terutama kepada peserta Program Keluarga Harapan (PKH) serta memberikan informasi tentang peran dan fungsi puskesmas, yang tidak hanya sebagai pelayanan kuratif dan rehabilitatif namun juga melayani promotif serta preventif.

Diharapkan program studi dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai pengembangan keilmuan mahasiswa di bidang kesehatan masyarakat dan sebagai referensi perpustakaan, sehingga dapat dijadikan nahan untuk penelitian mahasiswa selanjutnya.

- Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi, 2, 1216-1230.
6. Puskesmas Larangan, 2020. *Profil Kesehatan Puskesmas Larangan Kota Cirebon.*
  7. Widiastuti, I. 2017. *Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Jawa Barat.* Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik, 2,19-101.
  8. Yolanda, Y. E. 2018. *Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Oleh Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Medan Labuhan Tahun 2018.* Sumatera : Skripsi Kesehatan Masyarakat
  9. Badriah, D. L. (2012). *Metodologi Penelitian Ilmu-Ilmu Kesehatan.* Bandung:Multazam
  10. BPJS Kesehatan Kota Cirebon, 2020. *Data Pengguna BPJS Di Kota Cirebon.*