

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SILIWANGI
TASIKMALAYA
PROGRAM STUDI
KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN ADMINISTRASI
KEBIJAKAN KESEHATAN
2025**

ABSTRAK

LITA AMALIA

**FAKTOR DETERMINAN YANG BERHUBUNGAN DENGAN
PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN OLEH PESERTA
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI WILAYAH KERJA UPTD
PUSKESMAS BUNGURSARI KOTA TASIKMALAYA**

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program pemerintah yang bertujuan memberikan jaminan kesehatan menyeluruh bagi seluruh masyarakat Indonesia. Namun, tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta JKN di beberapa wilayah masih tergolong rendah. Survei pendahuluan di UPTD Puskesmas Bungursari menunjukkan rendahnya kunjungan peserta JKN yang diduga dipengaruhi oleh kurangnya dukungan keluarga, akses terbatas, persepsi kebutuhan rendah, serta sikap petugas yang kurang komunikatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor determinan yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta JKN di wilayah kerja UPTD Puskesmas Bungursari Kota Tasikmalaya. Variabel bebas dalam penelitian ini meliputi dukungan keluarga, aksesibilitas pelayanan kesehatan, sikap petugas, dan persepsi kebutuhan, sedangkan variabel terikatnya adalah pemanfaatan pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross sectional* dan melibatkan 193 responden yang dipilih melalui teknik *quota sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert, dan analisis data menggunakan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan (70,5%). Variabel aksesibilitas ($p = 0,0001$), persepsi kebutuhan ($p = 0,0001$), dan sikap petugas ($p = 0,0001$) memiliki hubungan yang signifikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, sedangkan dukungan keluarga tidak berhubungan signifikan ($p = 0,151$). Kemudahan akses, persepsi kebutuhan yang positif, serta sikap petugas yang baik berpengaruh terhadap peningkatan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Disarankan untuk meningkatkan kualitas komunikasi dan pelayanan petugas, memperluas akses informasi kesehatan, dan mendorong peran keluarga dalam memberikan dukungan agar masyarakat lebih aktif memanfaatkan layanan kesehatan.

Kata Kunci: JKN, Pemanfaatan, Pelayanan Kesehatan.

**FACULTY OF HEALTH SCIENCE
SILIWANGI UNIVERSITY
TASIKMALAYA PUBLIC HEALTH MAJOR
HEALTH POLICY ADMINISTRATION
2025**

ABSTRACT

LITA AMALIA

DETERMINANT FACTORS ASSOCIATED WITH THE UTILIZATION OF HEALTH SERVICES AMONG NATIONAL HEALTH INSURANCE (JKN) PARTICIPANTS IN THE WORKING AREA OF UPTD BUNGURSARI PUBLIC HEALTH CENTER TASIKMALAYA CITY

The National Health Insurance (JKN) is a government program that aims to provide comprehensive health insurance for all Indonesians. However, the utilization rate of health services by JKN participants in several regions is still relatively low. A preliminary survey at the Bungursari Community Health Center (UPTD Puskesmas Bungursari) showed a low number of visits by JKN participants, which is thought to be influenced by a lack of family support, limited access, low perceived need, and uncommunicative attitudes among staff. This study aims to determine the determinants associated with the utilization of health services by JKN participants in the working area of the Bungursari Community Health Center in Tasikmalaya City. The independent variables in this study include family support, accessibility of health services, staff attitudes, and perceived need, while the dependent variable is the utilization of health services. This study used a quantitative method with a cross-sectional design and involved 193 respondents selected through quota sampling. The research instrument was a closed questionnaire with a Likert scale, and data analysis used the Chi-Square test. The results showed that most respondents did not utilize health services (70.5%). The variables of accessibility ($p = 0.0001$), perception of need ($p = 0.0001$), and attitude of health workers ($p = 0.0001$) had a significant relationship with the utilization of health services, while family support was not significantly related ($p = 0.151$). Ease of access, positive perception of need, and good staff attitude influenced increased utilization of health services. It is recommended to improve the quality of communication and service of staff, expand access to health information, and encourage the role of families in providing support so that the community is more active in utilizing health services.

Keywords: *JKN, Utilization, Health Services.*