

Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kolono

Factors Associated with Health Service Utilization at Kolono Puskesmas

Ulfa Nur Arsy*, Muh Ilyas Nur, Healthy Hidayanti

**Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Pascasarjana, Universitas Tamalatea Makassar*

ulfanurarsy96@gmail.com*

Abstract

Background: Utilization of primary healthcare services remains suboptimal in several regions. Objective: To identify factors associated with healthcare service utilization among outpatients covered by the National Health Insurance (JKN) scheme at the Kolono Community Health Center (Puskesmas). Methods: An analytical study with a cross-sectional design was conducted from July 26 to August 15, 2025. The study population consisted of all 200 JKN-covered outpatients who visited the Kolono Community Health Center between January and March 2025. A sample of 60 individuals was selected using purposive sampling based on inclusion criteria. Independent variables included knowledge, attitude, motivation, and access to health information; the dependent variable was service utilization (good vs. poor). Data were analyzed using the Chi-square test at $\alpha=0.05$. Results: Good utilization was observed in 55.0% of cases, while poor utilization was observed in 45.0%. Significant associations were found between service utilization and knowledge ($p=0.020$), attitude ($p=0.002$), motivation ($p=0.001$), and access to information ($p=0.007$). Conclusion: Knowledge, attitude, motivation, and access to information are significantly associated with service utilization at the Kolono Community Health Center. Intervention programs should focus on health literacy, fostering positive attitudes, strengthening motivation, and disseminating targeted information.

Keywords : Health Service Utilization, Knowledge, Attitude, Motivation, Access To Information.

Abstrak

Latar Belakang: Pemanfaatan layanan kesehatan primer di beberapa daerah masih belum optimal. Tujuan: Mengidentifikasi faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada pasien JKN rawat jalan di Puskesmas Kolono. Metode: Penelitian analitik dengan desain potong lintang pada 26 Juli–15 Agustus 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Kolono pada periode Januari–Maret 2025, sebanyak 200 orang. Sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi. Jumlah sampel yang diperoleh adalah 60 orang. Variabel independen meliputi pengetahuan, sikap, motivasi, dan akses informasi kesehatan; variabel dependen adalah pemanfaatan layanan (baik vs kurang). Analisis menggunakan uji Chi-square pada $\alpha=0,05$. Hasil: Pemanfaatan baik sebesar 55,0% dan kurang 45,0%. Terdapat hubungan bermakna antara pengetahuan ($p=0,020$), sikap ($p=0,002$), motivasi ($p=0,001$), serta akses informasi ($p=0,007$) dengan pemanfaatan layanan. Kesimpulan: Pengetahuan, sikap, motivasi, dan akses informasi berhubungan signifikan dengan pemanfaatan layanan di Puskesmas Kolono. Program intervensi perlu menitikberatkan literasi kesehatan, pembentukan sikap positif, penguatan motivasi, dan penyebaran informasi yang terarah.

Kata Kunci : Pemanfaatan Layanan Kesehatan, Pengetahuan, Sikap, Motivasi, Akses Informasi

Penulis Korespondensi : Ulfa Nur Arsy

Resive : 31 Agustus 2026 Revised : 02 September 2026 Accept : 04 September 2026 Publish : 04 September 2026



Author@ This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



I. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak dasar manusia dan indikator penting pembangunan global. Namun, pemanfaatan layanan kesehatan primer di berbagai negara berkembang masih menghadapi tantangan besar, seperti keterbatasan literasi kesehatan, persepsi masyarakat terhadap layanan, serta hambatan akses geografis dan biaya (Andersen, 2022). Ketidakefektifan dalam pemanfaatan layanan ini berdampak pada meningkatnya angka kesakitan, keterlambatan diagnosis, hingga rendahnya efektivitas program promotif dan preventif (WHO, 2021).

Di Indonesia, puskesmas menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan primer yang wajib diakses peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebelum rujukan lebih lanjut (Kemenkes RI, 2014). Walaupun cakupan JKN telah meningkat signifikan, realisasi kunjungan ke fasilitas tingkat pertama masih belum mencapai target nasional tiga kali per orang per tahun (Dinas Kesehatan Sultra, 2022). Studi-studi sebelumnya menunjukkan bahwa pengetahuan, sikap, motivasi, serta akses informasi menjadi determinan penting dalam perilaku pencarian layanan kesehatan (Nugroho et al., 2020; Marlina et al., 2019).

Secara regional, Provinsi Sulawesi Tenggara mencatat angka kunjungan puskesmas 1,82 kali per orang per tahun, lebih rendah dari target nasional (Dinkes Sultra, 2022). Di Kabupaten Konawe Selatan, khususnya wilayah kerja Puskesmas Kolono, tren pemanfaatan layanan kesehatan mengalami dinamika. Data menunjukkan peningkatan kunjungan pada 2022–2023, kemudian stabil pada 2024, namun terjadi penurunan tajam pada triwulan pertama 2025 (Dinkes Konsel, 2022). Penurunan ini menimbulkan pertanyaan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat untuk memanfaatkan layanan, terutama pada kelompok usia produktif dan lansia yang rentan.

Berbagai penelitian lokal menegaskan bahwa hambatan pemanfaatan dipengaruhi oleh faktor sosiodemografis, ekonomi, serta persepsi terhadap mutu layanan. Utami dan Kurniasih (2021) menekankan peran pendidikan dan risiko penyakit, Rohana et al. (2022) menyoroti pengaruh budaya dan dukungan keluarga, sementara Syafrudin et al. (2023) menemukan pentingnya kepercayaan dan komunikasi petugas kesehatan. Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan menilai hubungan pengetahuan, sikap, motivasi, dan akses informasi kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di BLUD UPTD Puskesmas Kolono Kabupaten Konawe Selatan.

II. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan analitik observasional dan desain *cross-sectional study* yang bertujuan menganalisis hubungan antara variabel independen dan dependen pada satu periode pengamatan. Penelitian dilaksanakan di BLUD UPTD Puskesmas Kolono, Kabupaten Konawe Selatan, Provinsi Sulawesi Tenggara, pada 26 Juli–15 Agustus 2025.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) rawat jalan yang berkunjung pada Januari–Maret 2025 sebanyak 200 orang, dengan sampel 60 responden yang dipilih menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi, yaitu berusia ≥ 18 tahun, pernah memanfaatkan layanan kesehatan minimal satu kali dalam tiga bulan terakhir, dan bersedia menjadi responden. Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang mencakup karakteristik responden, pengetahuan, sikap, motivasi, akses informasi kesehatan, dan pemanfaatan layanan kesehatan, sedangkan data sekunder diperoleh dari rekapan kunjungan pasien JKN dan dokumen resmi Dinas Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.

Instrumen telah melalui uji validitas dan reliabilitas sebelum digunakan. Data dianalisis secara univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square* dengan tingkat kemaknaan 95% ($\alpha=0,05$), kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan uraian naratif sesuai format Jurnal Promotif Preventif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	n	%
Jenis kelamin	Laki-laki	25	41,7
	Perempuan	35	58,3
Umur	18–27 thn	13	21,7
	28–37 thn	18	30,0
	38–47 thn	17	28,3
	≥48 thn	12	20,0
Pendidikan	SD	7	11,7
	SMP	10	16,7
	SMA	28	46,6
	Perguruan Tinggi	15	25,0
Pekerjaan	IRT	14	23,3
	Petani	18	30,0
	Wiraswasta	12	20,0
	PNS/TNI/Polri	5	8,3
	Lain-lain	11	18,4

Mayoritas responden adalah perempuan (58,3%), berusia produktif 28–37 tahun (30,0%), berpendidikan SMA (46,6%), dan bekerja sebagai petani (30,0%). Hal ini menunjukkan keterwakilan responden dari kelompok usia kerja dengan latar pendidikan menengah.

Tabel 2. Distribusi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Pemanfaatan layanan	n	%
Baik	33	55,0
Kurang	27	45,0

Lebih dari separuh responden (55,0%) memanfaatkan pelayanan kesehatan dengan baik, meskipun masih ada 45,0% yang tergolong kurang.

Tabel 3. Hubungan Pengetahuan dengan Pemanfaatan Layanan

Pengetahuan	Baik n (%)	Kurang n (%)	Total	p-value
Baik	17 (51,5)	6 (22,2)	23	0,020
Kurang	16 (48,5)	21 (77,8)	37	

Terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan kategori yang diteliti, dengan p-value = 0,020 ($p < 0,05$). Responden dengan pengetahuan baik lebih banyak berada pada kategori baik, yaitu 17 responden (51,5%), sedangkan pada pengetahuan kurang terdapat 21 responden (77,8%) pada

kategori kurang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengetahuan responden, kecenderungan berada pada kategori baik juga semakin tinggi

Tabel 4. Hubungan Sikap Dengan Pemanfaatan Layanan

Sikap	Baik n (%)	Kurang n (%)	Total	p-value
Positif	22 (66,7)	7 (25,9)	29	0,002
Negatif	11 (33,3)	20 (74,1)	31	

Terdapat hubungan yang signifikan antara sikap dengan kategori yang diteliti, dengan p-value = 0,002 ($p < 0,05$). Responden dengan sikap positif lebih banyak berada pada kategori baik, yaitu 22 responden (66,7%), sedangkan sikap negatif lebih banyak berada pada kategori kurang, yaitu 20 responden (74,1%). Hal ini menunjukkan bahwa sikap positif cenderung berkaitan dengan kategori yang lebih baik.

Tabel 5. Hubungan Motivasi Dengan Pemanfaatan Layanan

Motivasi	Baik n (%)	Kurang n (%)	Total	p-value
Tinggi	20 (60,6)	5 (18,5)	25	0,001
Rendah	13 (39,4)	22 (81,5)	35	

Terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi dengan kategori yang diteliti, dengan p-value = 0,001 ($p < 0,05$). Responden dengan motivasi tinggi lebih banyak berada pada kategori baik, yaitu 20 responden (60,6%), sedangkan responden dengan motivasi rendah lebih banyak berada pada kategori kurang, yaitu 22 responden (81,5%). Hal ini menunjukkan bahwa motivasi yang tinggi cenderung berkaitan dengan kategori yang lebih baik

Tabel 6. Hubungan Akses Informasi Kesehatan Dengan Pemanfaatan Layanan

Akses Informasi	Baik n (%)	Kurang n (%)	Total	p-value
Tinggi	20 (60,6)	7 (25,9)	27	0,007
Rendah	13 (39,4)	20 (74,1)	33	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh empat faktor utama. Responden dengan pengetahuan baik lebih banyak memanfaatkan layanan dibandingkan dengan yang berpengetahuan rendah ($p=0,020$). Sikap positif juga berhubungan signifikan dengan peningkatan pemanfaatan layanan kesehatan ($p=0,002$). Selain itu, motivasi tinggi mendorong responden lebih aktif dalam menggunakan layanan dibandingkan motivasi rendah ($p=0,001$). Faktor terakhir adalah akses informasi, di mana responden dengan akses informasi yang baik lebih cenderung memanfaatkan pelayanan dibandingkan dengan yang aksesnya terbatas ($p=0,007$).

2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan memiliki peran penting dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Responden yang memahami manfaat pelayanan kesehatan dan alur penggunaan JKN lebih cenderung untuk memanfaatkan layanan dibandingkan dengan mereka yang kurang memahami. Hal ini sejalan dengan penelitian Nugroho dkk. (2020) di Sleman yang menemukan bahwa tingkat pengetahuan dan kepemilikan JKN berhubungan dengan keputusan berobat. Marlina dkk. (2019) juga melaporkan bahwa rendahnya pemahaman masyarakat dapat menghambat kunjungan ke puskesmas.



Sikap responden juga terbukti berpengaruh terhadap keputusan memanfaatkan layanan. Mereka yang memiliki pandangan positif terhadap tenaga dan fasilitas kesehatan lebih sering menggunakan layanan. Penelitian Syafrudin dkk. (2023) di Sulawesi Selatan mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat dan komunikasi petugas kesehatan berpengaruh terhadap sikap dalam mengakses layanan. Sebaliknya, pengalaman negatif dapat menimbulkan sikap kurang percaya dan menurunkan kunjungan ke puskesmas.

Faktor motivasi turut berperan dalam perilaku pemanfaatan. Dorongan dari dalam diri, seperti kesadaran menjaga kesehatan, serta dukungan dari luar, seperti keluarga dan lingkungan, membuat responden lebih aktif menggunakan layanan. Rohana dkk. (2022) menekankan bahwa dukungan keluarga dan budaya lokal menjadi penguat penting dalam meningkatkan motivasi masyarakat untuk berobat. Sebaliknya, kurangnya motivasi dapat menimbulkan kecenderungan menunda pengobatan.

Akses informasi kesehatan juga memengaruhi pemanfaatan pelayanan. Responden yang memperoleh informasi yang jelas mengenai jadwal, prosedur, dan manfaat layanan lebih sering berkunjung ke puskesmas. Teori Andersen (2022) menyebutkan bahwa akses informasi merupakan faktor yang memudahkan masyarakat dalam mencari pelayanan kesehatan. Utami dan Kurniasih (2021) juga menunjukkan bahwa informasi yang mudah dijangkau dapat meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan ibu dan anak.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa pengetahuan, sikap, motivasi, dan akses informasi merupakan faktor penting yang berhubungan dengan perilaku pemanfaatan layanan kesehatan. Peningkatan literasi kesehatan, komunikasi yang baik dari tenaga kesehatan, dukungan keluarga, serta sistem informasi layanan yang jelas dan mudah dijangkau perlu diperkuat untuk meningkatkan penggunaan layanan kesehatan primer.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengetahuan, sikap, motivasi, dan akses informasi memiliki hubungan yang signifikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di BLUD UPTD Puskesmas Kolono Kabupaten Konawe Selatan. Responden dengan pengetahuan baik, sikap positif, motivasi tinggi, dan akses informasi yang memadai lebih cenderung memanfaatkan layanan kesehatan secara optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa keempat faktor tersebut berperan penting dalam perilaku pencarian pelayanan kesehatan primer. Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar Puskesmas Kolono meningkatkan program edukasi kesehatan yang lebih terarah, memperkuat komunikasi petugas dengan pasien untuk membentuk sikap positif, memfasilitasi dukungan keluarga dalam meningkatkan motivasi, serta mengembangkan sistem informasi layanan yang mudah dijangkau masyarakat. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan faktor struktural seperti jarak, biaya, dan kualitas pelayanan dengan pendekatan analisis multivariat atau kualitatif untuk memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Andersen, R.M. (2022). Revisiting the Behavioral Model and Access to Medical Care. *Health Services Research*, 57(1), pp.1–9.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. (2023). *Statistik Nasional Pelayanan JKN Tahun 2023*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. (2022). *Profil Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan Tahun 2022*. Andoolo: Dinas Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

- Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara. (2022). Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2022. Kendari: Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara.
- Irawan, B. & Ainy, A. (2018). Analisis faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Payakabung, Ogan Ilir. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(3), pp.189–197.
- Kementerian Kesehatan RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Profil Kesehatan Indonesia 2022. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Marlina, L., Widyaningrum, R. & Supardi, S. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan puskesmas di wilayah Kalimantan Barat. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(2), pp.87–95.
- Nugroho, A., Wulandari, Y. & Prihatin, E. (2020). Pengaruh pengetahuan dan kepemilikan JKN terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Kabupaten Sleman. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 8(3), pp.121–129.
- Utami, D. & Kurniasih, H. (2021). Akses informasi kesehatan dan pemanfaatan layanan pada ibu dan anak. *Jurnal Kebidanan dan Kesehatan*, 13(1), pp.34–42.