

FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS GUNTUNG PAYUNG KOTA BANJARBARU

Marissa, Nita Pujiarti, Anggun Wulandari
Program Studi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat
Email Korespondensi: 1710912220022@mhs.ulm.ac.id

ABSTRAK

Rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan puskesmas dapat menghambat upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Berdasarkan data profil kesehatan Kota Banjarbaru, menunjukkan bahwa persentase kunjungan ke Puskesmas Guntung Payung sebesar 36,7% selama tahun 2017 dan menurun sebesar 25,37% pada tahun 2018. Penelitian bertujuan melakukan analisis tentang faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Guntung Payung Kota Banjarbaru. Bentuk penelitian yakni kuantitatif dengan desain observasional analitik serta menerapkan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian ialah semua rumah tangga di wilayah kerja Puskesmas Guntung Payung berjumlah 5.351 rumah tangga. Sampel penelitian berjumlah 100 rumah tangga yang dengan menerapkan rumus Slovin yang ditarik dengan menerapkan teknik simple random sampling. Data diambil dengan memakai instrumen berupa kuesioner. Hasil penelitian menyimpulkan adanya hubungan antara aksesibilitas pelayanan kesehatan ($p\text{-value}=0,010$), penilaian keadaan kesehatan yang paling dirasakan oleh individu ($p\text{-value}=0,032$), dan perilaku petugas kesehatan ($p\text{-value}=0,000$) terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan, serta tidak ada hubungan antara kepemilikan asuransi kesehatan ($p\text{-value}=0,445$) dan waktu tunggu pelayanan kesehatan ($p\text{-value}=0,376$) terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Kata kunci: Aksesibilitas, penilaian keadaan kesehatan, perilaku petugas kesehatan, pemanfaatan pelayanan kesehatan, puskesmas.

ABSTRACT

The low utilization of puskesmas health services can hamper efforts to improve public health status. Based on data from the health profile of the City of Banjarbaru, it shows that the percentage of visits to Puskesmas Guntung Payung was 36.7% during 2017 and decreased by 25.37% in 2018. The research aims to analyze factors related to the utilization of health services in the working area of Puskesmas Guntung Payung Banjarbaru City. The form of research is quantitative with analytic observational design and applying a cross-sectional approach. The study population was all households in the working area of Puskesmas Guntung Payung totaling 5,351 households. The research sample consisted of 100 households applying the Slovin formula which was drawn by applying simple random sampling technique. Data were collected using an instrument in the form of a questionnaire. The results of the study concluded that there was a relationship between the accessibility of health services ($p\text{-value} = 0.010$), an assessment of the health condition most felt by individuals ($p\text{-value} = 0.032$), and the behavior of health workers ($p\text{-value} = 0.000$) on the use of health services, and there is no relationship between health insurance ownership ($p\text{-value} = 0.445$) and health service waiting time ($p\text{-value} = 0.376$) on health service utilization.

Keywords: *Accessibility, assessment of health conditions, behavior of health workers, utilization of health services, Health center.*

PENDAHULUAN

Pusat kesehatan masyarakat atau Puskesmas ialah instansi pelayanan kesehatan yang mengimplementasikan upaya kesehatan perorangan serta masyarakat yang lebih memprioritaskan aspek promotif (peningkatan) serta preventif (pencegahan) dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Puskesmas sebagai unsur pelaksana pelayanan kesehatan dasar yang diharapkan mampu melakukan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat sesuai dengan indikator yang sudah ditentukan. Puskesmas Guntung Payung adalah puskesmas yang berada di Kecamatan Landasan Ulin. Wilayah kerja Puskesmas Guntung Payung secara administrasi terbagi dalam dua

kelurahan, yaitu Kelurahan Guntung Payung dan Syamsuddin Noor. Berdasarkan data profil kesehatan Kota Banjarbaru tahun 2017 dan 2018, menunjukkan bahwa persentase kunjungan ke Puskesmas Guntung Payung sebesar 36,7% selama tahun 2017. Kemudian, terjadi penurunan angka kunjungan sebesar 25,37% dari 23.730 orang menjadi 17.709 orang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Guntung Payung tahun 2018. Puskesmas Guntung Payung merupakan puskesmas dengan persentase kunjungan paling sedikit dibandingkan dengan puskesmas lainnya di Kota Banjarbaru berdasarkan jumlah penduduk. Minimnya persentase kunjungan tersebut menjadi sebuah pertanyaan tentang faktor apa yang memiliki hubungan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan tersebut (1,2).

Menurut Ronald Andersen dkk, faktor yang memiliki hubungan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan antara lain faktor predisposisi (*predisposing*), pendukung, juga kebutuhan. Selain itu, berdasarkan teori Dever tahun 1984, faktor yang memiliki hubungan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan, antara lain faktor sosio budaya, organisasi, faktor yang berkenaan terhadap konsumen, serta faktor yang berkenaan terhadap provider atau penyedia layanan kesehatan (3,4).

Rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan tingkat primer yakni puskesmas dapat menghambat peningkatan kesehatan masyarakat. Pemanfaatan pelayanan kesehatan akan berhubungan dengan derajat kesehatan masyarakat. Penyedia pelayanan kesehatan dapat menyusun kebijakan berdasarkan faktor-faktor yang terdapat hubungan dalam tindakan masyarakat terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas, sehingga pemanfaatan pelayanan kesehatan akan meningkat yang berbanding lurus dengan peningkatan kesehatan masyarakat. Berdasarkan penjabaran tersebut, peneliti terdorong melaksanakan penelitian dengan tujuan menganalisis faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Guntung Payung Banjarbaru.

METODE

Bentuk penelitian yakni kuantitatif memakai metode observasional analitik serta menerapkan prinsip *cross-sectional*. Variabel independen (bebas) untuk penelitian ini, terdiri dari kepemilikan asuransi kesehatan, aksesibilitas pelayanan kesehatan, waktu tunggu pelayanan kesehatan, penilaian keadaan kesehatan yang paling dirasakan oleh individu, dan perilaku petugas kesehatan. Variabel dependen (terikat) untuk penelitian yang dilakukan ini ialah pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Guntung Payung. Populasi penelitian ialah semua rumah tangga di wilayah kerja Puskesmas Guntung Payung berjumlah 5.351 rumah tangga. Sampel penelitian berjumlah 100 rumah tangga yang dengan menerapkan rumus Slovin yang ditarik dengan menerapkan teknik *simple random sampling*. Data diambil dengan memakai instrumen berupa kuesioner.

Analisis data dari penelitian ini yakni menerapkan uji chi square dengan menerapkan tingkat kepercayaan 95%. Uji alternatif fisher exact dilakukan apabila tidak mencapai kriteria uji chi square. Uji fisher exact dilakukan apabila nilai *expected count* tidak mencapai 5% dan melebihi 20%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Univariat

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Guntung Payung Kota Banjarbaru

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Guntung Payung Kota Banjarbaru

Variabel	Total Responden	
	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Variabel Dependen		
Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan		
Memanfaatkan	42	42
Tidak Memanfaatkan	58	58
Variabel Independen		
Kepemilikan Asuransi Kesehatan		
Ada	81	81
Tidak Ada	19	19
Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan		
Mudah	25	25
Sulit	75	75
Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan		
Sesuai	83	83

Tidak Sesuai	17	17
Penilaian Keadaan Kesehatan yang Paling Dirasakan oleh Individu		
Positif	68	68
Negatif	32	32
Perilaku Petugas Kesehatan		
Baik	61	61
Kurang Baik	39	39

Sumber data: Primer, 2021

Berdasarkan tabel 1, dari 100 responden yang menjadi sampel penelitian, didapatkan hasil bahwa 42 responden (42%) memanfaatkan pelayanan kesehatan. Mayoritas responden mempunyai asuransi kesehatan berjumlah 81 responden (81%). Mayoritas responden mempunyai aksesibilitas yang sulit sebanyak 75 responden (75%). Mayoritas responden menilai bahwa waktu tunggu pelayanan kesehatan di Puskesmas Guntung Payung Kota Banjarbaru sesuai dengan standar pelayanan minimal, yakni sebanyak 83 responden (83%). Mayoritas responden yang memiliki penilaian keadaan kesehatan secara positif, yakni sebanyak 68 responden (68%). Mayoritas responden yakni sebanyak 61 responden (61%) menilai bahwa petugas kesehatan memiliki perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan.

B. Analisis Bivariat

Hubungan antara Variabel Independen terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Guntung Payung Kota Banjarbaru

Tabel 2. Hubungan antara Variabel Independen terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Variabel	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				p-value
	Memanfaatkan		Tidak Memanfaatkan		
	N	%	N	%	
Kepemilikan Asuransi Kesehatan					
Ada	36	44,4	45	55,6	0,445
Tidak Ada	6	31,6	13	68,4	
Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan					
Mudah	14	70	6	30	0,010
Sulit	28	35	52	65,0	
Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan					
Sesuai					
Tidak Sesuai	37	44,6	46	55,4	0,376
	5	29,4	12	70,6	
Penilaian Keadaan Kesehatan yang Paling Dirasakan oleh Individu					
Positif	34	50	34	50	0,032
Negatif	8	25	24	75	
Perilaku Petugas Kesehatan					
Baik	37	60,7	24	39,3	0,000
Kurang Baik	5	12,8	34	87,2	

Berdasarkan tabel 2, hasil penelitian mengungkapkan dari 81 responden (100%) yang mempunyai asuransi kesehatan, ada 45 responden (55,6%) yang tidak melakukan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian mengungkapkan dari 19 responden (100%) yang tidak memiliki atau tidak punya asuransi kesehatan, terdapat 13 responden (68,4%) yang tidak menggunakan pelayanan kesehatan. Selain itu, hasil penelitian menyatakan bahwa responden yang tidak punya asuransi kesehatan berkecenderungan untuk tidak melakukan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Berdasarkan uji Chi Square memakai tingkatan keyakinan 95%, didapatkan p-value = 0,445. Menurut nilai p-value pada hasil uji statistik diperoleh bahwa ketentuan H_0 dapat diterima ($p > 0,05$), yang bermakna tidak terdapat hubungan kepemilikan asuransi kesehatan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Adapun dari analisis yang dilakukan ini sesuai terhadap penelitian Napitupulu dkk (2018) yang membuktikan tidak adanya korelasi responden yang menggunakan asuransi kesehatan di

Puskesmas dengan yang tidak menggunakan asuransi kesehatan dengan nilai $p\text{-value}=0,580$. Menurut Saaed tahun 2013, asuransi kesehatan milik masyarakat sangat penting untuk memudahkan akses pelayanan kesehatan. Seseorang yang memiliki asuransi kesehatan akan mengedepankan kesehatan dan lebih sering melakukan pemanfaatan pelayanan kesehatan yang ada. Pasalnya, biaya yang dikeluarkan lebih terjangkau dan sudah termasuk dalam asuransi kesehatan mereka (5,6).

Berdasarkan tabel 2 di atas, menunjukkan dari 20 responden (100%) yang mempunyai aksesibilitas pelayanan kesehatan yang mudah, terdapat 6 responden (30%) yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan. Selain itu, hasil penelitian menjelaskan dari 80 responden (100%) yang memiliki aksesibilitas pelayanan kesehatan yang sulit, terdapat 52 responden (65,0%) yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan responden yang memiliki aksesibilitas pelayanan kesehatan yang mudah berkecenderungan untuk melakukan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Mayoritas responden mengungkapkan bahwa penyebab kurangnya memanfaatkan puskesmas karena jarak antara tempat tinggal ke puskesmas yang jauh, terutama pada masyarakat yang tinggal di Kelurahan Syamsuddin Noor. Berdasarkan uji Chi Square memakai tingkatan keyakinan 95%, diperoleh $p\text{-value} = 0,010$. Berdasarkan nilai $p\text{-value}$ pada hasil uji statistik diperoleh bahwa ketentuan H_0 ditolak ($p<0,05$), yang bermakna adanya hubungan aksesibilitas pelayanan kesehatan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Adapun analisis ini sependapat terhadap penelitian Basith dan Galuh (2020) yang menunjukkan adanya keterkaitan antara aksesibilitas Puskesmas Gayamsari terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan $p\text{-value}=0,000$. Pemanfaatan pelayanan kesehatan bisa disebabkan oleh beberapa faktor, meliputi jarak pelayanan kesehatan, waktu pelayanan kesehatan, kemudahan alat transportasi yang dipakai, dan biaya yang dikeluarkan untuk sampai ke lokasi pelayanan kesehatan. Transportasi dan biaya yang dikeluarkan merupakan faktor penting dalam penggunaan pelayanan kesehatan. Jika pelayanan dapat diakses dengan baik maka akan meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan yang lebih baik (7).

Berdasarkan tabel 2 di atas, menunjukkan dari 83 responden (100%) yang menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan kesehatan sesuai, ada 46 responden (55,4%) yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan. Selain itu, hasil penelitian menyatakan dari 17 responden (100%) yang menilai bahwa waktu tunggu pelayanan kesehatan tidak sesuai, terdapat 12 responden (70,6%) yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan. Hasil dari penelitian juga menyatakan responden yang menilai waktu tunggu pelayanan kesehatan tidak sesuai cenderung tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan. Sebagian besar responden menyatakan bahwa penyebab kurangnya memanfaatkan puskesmas adalah waktu tunggu yang cukup lama di loket pendaftaran serta antrean yang panjang. Berdasarkan uji Chi Square memakai tingkatan keyakinan 95%, diperoleh $p\text{-value} = 0,376$. Berdasarkan nilai $p\text{-value}$ pada hasil uji statistik diperoleh bahwa ketentuan H_0 dapat diterima ($p>0,05$), yang bermakna tidak ditemukan hubungan waktu tunggu pelayanan kesehatan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Adapun analisis ini sesuai terhadap penelitian Pangganti dkk tahun 2019, menunjukkan tidak adanya hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan $p\text{-value} = 0,738$. Waktu tunggu merupakan lama waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk menunggu pelayanan kesehatan sampai selesai memanfaatkan pelayanan kesehatan. Setiap puskesmas harus mematuhi standar layanan minimum terkait waktu tunggu ini. Waktu tunggu pelayanan kesehatan di Indonesia ditentukan oleh Kementerian Kesehatan melalui SPM. Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008 menjelaskan bahwa waktu pelayanan kesehatan setidaknya tidak lebih dari atau setara dengan 60 menit (8,9).

Berdasarkan tabel 2 di atas, menunjukkan dari 68 responden (100%) yang mempunyai penilaian keadaan kesehatan positif, terdapat 34 responden (50%) yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan. Selain itu, hasil penelitian menyatakan dari 32 responden (100%) yang mempunyai penilaian keadaan kesehatan negatif, ada 24 responden (75%) yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan. Penelitian ini juga menjelaskan responden yang mempunyai penilaian keadaan kesehatan negatif berkecenderungan untuk tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan. Mayoritas responden menjelaskan bahwa mereka akan ke puskesmas apabila mereka tidak dapat mengatasi penyakit yang mereka alami sendiri sehingga akan mencari cara untuk memulihkan kesehatan mereka salah satunya dengan pergi berobat ke puskesmas. Berdasarkan uji Chi Square memakai tingkatan keyakinan 95%, diperoleh $p\text{-value} = 0,032$. Menurut nilai $p\text{-value}$ pada hasil uji statistik diperoleh bahwa ketentuan H_0 ditolak ($p<0,05$), yang bermakna terdapat hubungan penilaian keadaan kesehatan yang paling dirasakan oleh individu pada pemanfaatan pelayanan kesehatan. Adapun analisis yang dilakukan ini sependapat terhadap penelitian Basith dkk tahun 2020, yakni menunjukkan adanya hubungan penilaian keadaan kesehatan pada pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gayamsari dengan $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$. Masyarakat berpendapat bahwa sakit adalah sesuatu yang dapat dirasakan seseorang, dan mereka akan pergi ke pelayanan kesehatan ketika

mereka merasa sakit. Penilaian kesehatan masyarakat sebenarnya belum sinkron dengan teori sehat dan sakit. Responden menjelaskan bahwa sakit adalah saat tubuh sudah tidak bisa lagi melaksanakan aktivitas. Pada saat responden sudah tak mampu lagi melakukan aktivitas, barulah mereka menganggap perlu untuk melakukan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Beberapa responden menjelaskan bahwa apabila mereka merasa sakit dan tidak terlalu serius, mereka berkecenderungan melakukan swamedikasi dengan cara membeli obat di warung atau apotek, atau mengabaikan penyakitnya sampai sembuh dengan sendirinya (7).

Berdasarkan tabel 2 di atas, menunjukkan dari 61 responden (100%) yang menilai bahwa perilaku petugas kesehatan baik dalam memberikan pelayanan kesehatan, ada

24 responden (39,3%) yang tidak melakukan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Penelitian ini menjelaskan dari 39 responden (100%) yang menilai bahwa perilaku petugas kesehatan kurang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan, ada 34 responden (87,2%) yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan. Selain itu, hasil dari penelitian yang dilakukan ini menjelaskan responden yang mengemukakan perilaku petugas kesehatan kurang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan cenderung tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan. Mayoritas responden menjelaskan bahwa petugas kesehatan mempunyai perilaku yang baik saat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Berdasarkan uji Chi Square memakai tingkatan keyakinan 95%, maka ditemukan $p\text{-value} = 0,000$. Menurut nilai $p\text{-value}$ pada hasil uji statistik diperoleh bahwa ketentuan H_0 ditolak ($p < 0,05$), yang bermakna adanya hubungan perilaku petugas kesehatan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Adapun analisis yang dilakukan ini sependapat terhadap penelitian Rummengan dkk tahun 2015, yang membuktikan adanya hubungan penilaian responden terhadap perilaku petugas terhadap pemanfaatan pelayanan di puskesmas dengan $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$. Perilaku atau sikap petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat berdampak terhadap pasien dalam penyembuhan penyakitnya. Adanya pelayanan kesehatan yang baik dan bijaksana menjadi daya pikat tersendiri ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal itu mampu meningkatkan aspek psikis masyarakat dan memotivasi masyarakat untuk melakukan pemanfaatan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan kesehatan (10).

PENUTUP

Hasil penelitian ini menjelaskan adanya hubungan antara aksesibilitas pelayanan kesehatan ($p\text{-value}=0,010$), penilaian keadaan kesehatan yang paling dirasakan oleh individu ($p\text{-value}=0,032$), dan perilaku petugas kesehatan ($p\text{-value}=0,000$) terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan, serta tidak terdapat hubungan antara kepemilikan asuransi kesehatan ($p\text{-value}=0,445$) dan waktu tunggu pelayanan kesehatan ($p\text{-value}=0,376$) terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Puskesmas perlu melakukan promosi bahwa puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan unsur promotif dan preventif, tidak hanya unsur kuratif dan rehabilitatif sehingga meningkatkan tindakan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Hidana R, Robby S, Husnah M. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh pasien luar wilayah di Puskesmas Tanah Sareal Kota Bogor tahun 2018. Promotor: Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat 2018; 1(2): 105-115.
2. Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru. Resume Profil Kesehatan Kabupaten/Kota Banjarbaru tahun 2017. Banjarbaru: Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru; 2017.
3. Khasanah UN. Kebutuhan dan permintaan terhadap layanan kesehatan mata: sebuah survei dari penduduk Surabaya. Medical Technology and Public Health Journal 2018; 2(2): 195-200.
4. Kurniawan B. Analisis pemanfaatan layanan medical check-up di Rumah Sakit TK.II Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta Timur Tahun 2019. Jurnal Medika Utama 2019; 1(1): 29-36.
5. Napitupulu IK, Babygia C, Naili R. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pengambilan keputusan keluarga dalam pemanfaatan Puskesmas Kelurahan Pasir Kaliki tahun 2017. Jurnal Kesehatan Prima 2018; 12(2): 169-177.
6. Fatimah S dan Fitri I. Faktor pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas. Higeia 2019; 3(1): 121-131.
7. Basith ZA, Galuh NP. Pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas. Higeia 2020; 4(1): 52-63.
8. Panggantih A, Rafiah MP, Acim HI, Terry Y. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Mekarsari tahun 2019. Media Kesehatan Masyarakat Indonesia 2019; 18(4): 140-146.
9. Nugraheni R. Gambaran waktu tunggu pasien dan mutu pelayanan rawat jalan di poli umum

- UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri tahun 2017. *Jurnal Wiyata* 2017; 4(2): 165-172.
10. Rumengan DSS, Umboh JML, Kandou GD. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jikmu* 2015; 5(1): 88-100.