

## FAKTOR YANG MEMENGARUHI PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN OLEH MAHASISWA UNSOED PESERTA BPJS KESEHATAN DI POLI UMUM KLINIK PRATAMA SOEDIRMAN

Hanifah Syaira<sup>1</sup>, Arih Diyaning Intiasari<sup>2</sup>, Nabela Putri Yanuari<sup>3\*</sup>  
<sup>1-3</sup> Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, Universitas Jenderal Soedirman  
Email : nabela.putri@unsoed.ac.id

### ABSTRAK

Pemanfaatan pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan sistem kesehatan. Meskipun mahasiswa Universitas Jenderal Soedirman telah memiliki akses terhadap pelayanan kesehatan melalui Klinik Pratama Soedirman sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) BPJS Kesehatan, tingkat pemanfaatan layanan masih belum optimal. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh mahasiswa Universitas Jenderal Soedirman peserta BPJS Kesehatan di Poli Umum Klinik Pratama Soedirman. Penelitian menggunakan desain observasional analitik dengan pendekatan cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 124 mahasiswa yang dipilih menggunakan teknik proportionate stratified random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring dan dianalisis menggunakan analisis univariat, bivariat dengan uji Chi-square, serta multivariat menggunakan regresi logistik berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan (61,3%). Analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan antara pengetahuan ( $p=0,005$ ), sikap ( $p=0,0001$ ), akses informasi ( $p=0,025$ ), dan aksesibilitas fisik ( $p=0,015$ ) dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Sementara itu, jenis kelamin ( $p=0,905$ ), fasilitas kesehatan ( $p=1,000$ ), tenaga kesehatan ( $p=0,500$ ), dan persepsi sakit ( $p=0,748$ ) tidak berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa pengetahuan ( $OR=3,664$ ;  $p=0,002$ ) dan sikap ( $OR=4,962$ ;  $p=0,0001$ ) merupakan faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan, dengan sikap sebagai faktor yang paling dominan. Temuan ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan sikap memiliki peran yang lebih besar dibandingkan faktor lainnya dalam mendorong mahasiswa memanfaatkan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, upaya peningkatan pemanfaatan pelayanan kesehatan perlu difokuskan pada peningkatan literasi kesehatan, penguatan sikap positif terhadap pelayanan kesehatan, optimalisasi promosi kesehatan melalui media digital, serta penyediaan informasi layanan yang mudah diakses oleh mahasiswa.

**Kata Kunci:** Pemanfaatan, Pelayanan Kesehatan, Mahasiswa, BPJS Kesehatan, Universitas

### ABSTRACT

*Health service utilization is an important indicator in assessing the success of a healthcare system. Although students of Jenderal Soedirman University have access to healthcare services through Soedirman Primary Clinic as a Primary*

Healthcare Facility (FKTP) under the National Health Insurance (BPJS Kesehatan) scheme, the utilization rate remains suboptimal. This study aimed to analyze the factors influencing healthcare service utilization among Jenderal Soedirman University students who are BPJS Kesehatan participants at the General Outpatient Clinic of Soedirman Primary Clinic. This study employed an analytic observational design with a cross-sectional approach. A total of 124 students were selected using proportionate stratified random sampling. Data were collected through an online questionnaire and analyzed using univariate, bivariate (Chi-square test), and multivariate analyses with multiple logistic regression. The results showed that the majority of respondents did not utilize healthcare services (61.3%). Bivariate analysis revealed significant associations between knowledge ( $p=0.005$ ), attitude ( $p=0.0001$ ), access to information ( $p=0.025$ ), and physical accessibility ( $p=0.015$ ) with healthcare service utilization. Meanwhile, sex ( $p=0.905$ ), healthcare facilities ( $p=1.000$ ), healthcare personnel ( $p=0.500$ ), and perceived illness ( $p=0.748$ ) were not significantly associated with healthcare service utilization. Multivariate analysis indicated that knowledge ( $OR=3.664$ ;  $p=0.002$ ) and attitude ( $OR=4.962$ ;  $p=0.0001$ ) were significant determinants of healthcare service utilization, with attitude being the most dominant factor. These findings suggest that knowledge and attitude play a greater role than other factors in encouraging students to utilize healthcare services. Therefore, efforts to improve healthcare service utilization should focus on enhancing health literacy, strengthening positive attitudes toward healthcare services, optimizing health promotion through digital media, and providing easily accessible service information for students.

**Keywords:** Healthcare Utilization, Healthcare Services, Students, BPJS Kesehatan, University

## LATAR BELAKANG

Pemanfaatan pelayanan kesehatan merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan sistem kesehatan, termasuk pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Adanya BPJS Kesehatan meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan terutama Rawat Jalan Tingkat Pertama (RJTP) [1].

Pelayanan kesehatan di perguruan tinggi memiliki peran strategis dalam mendukung kesehatan dan produktivitas sivitas akademika. Berbagai universitas di dunia telah mengembangkan pusat pelayanan kesehatan kampus sebagai bagian dari sistem pendukung kesehatan mahasiswa [2]. Universitas Jenderal Soedirman juga menyediakan layanan tersebut melalui Klinik Pratama Soedirman yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan sebagai FKTP, dengan berbagai pelayanan kesehatan dasar bagi mahasiswa dan masyarakat sekitar. Namun faktanya, pemanfaatan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Soedirman masih rendah. dari total jumlah mahasiswa aktif sebanyak 31.653 mahasiswa. Pada tahun 2024, Klinik Pratama Soedirman mencatat 15.089 peserta BPJS Kesehatan dengan rata-rata 1.159 kunjungan per bulan, menghasilkan angka kontak 76%, masih di bawah target BPJS Kesehatan sebesar 150%.

Penurunan pemanfaatan pelayanan kesehatan juga terlihat dari tren kunjungan mahasiswa ke Poli Umum Klinik Pratama Soedirman. Jumlah kunjungan mahasiswa menurun dari 10.120 kunjungan pada tahun 2024 menjadi 9.210 kunjungan pada tahun 2025. Penurunan tersebut mengindikasikan bahwa meskipun mahasiswa telah terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan dan memiliki akses terhadap pelayanan kesehatan kampus, tingkat pemanfaatannya masih belum sesuai dengan harapan.

Rendahnya pemanfaatan ini dapat dipengaruhi oleh pengalaman pasien saat memanfaatkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelusuran ulasan daring melalui *Google Review* terhadap Klinik Pratama Soedirman, terdapat 45 dari 116 ulasan (38,8%) memberikan

penilaian di bawah tiga bintang. Sebagian pasien mengeluhkan waktu tunggu yang lama karena keterlambatan dokter yang tidak sesuai dibandingkan jadwal yang tertera, sikap petugas bagian administrasi atau pendaftaran yang dinilai kurang ramah, serta jam operasional yang tidak konsisten [3]. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa ulasan daring mencerminkan pengalaman dan persepsi kualitas pelayanan kesehatan [4].

Selain data kunjungan dan ulasan melalui *Google Review*, hasil studi pendahuluan dengan wawancara kepada beberapa mahasiswa juga memberikan gambaran mengenai kendala yang dihadapi pasien saat mengakses layanan. Beberapa mahasiswa menyampaikan bahwa lokasi Klinik Pratama Soedirman yang kurang strategis sehingga jauh dan tidak berada di pusat kampus utama Unsoed membuat aksesibilitasnya kurang efisien bagi mahasiswa.

Menurut Andersen Behavioral Model, pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh tiga kelompok faktor utama, yaitu faktor predisposisi (*predisposing factors*), faktor pendukung (*enabling factors*), dan faktor kebutuhan (*need factors*) [5]. Faktor predisposisi meliputi karakteristik individu seperti jenis kelamin, pengetahuan, dan sikap. Faktor pendukung mencakup akses informasi, ketersediaan fasilitas kesehatan, tenaga kesehatan, serta aksesibilitas fisik terhadap layanan. Sementara itu, faktor kebutuhan berkaitan dengan persepsi individu terhadap kondisi kesehatannya. Teori Andersen menjelaskan bahwa keputusan seseorang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh interaksi berbagai faktor individu maupun lingkungan [5].

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beragam faktor. Penelitian Jafar menemukan bahwa pengetahuan dan sikap berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS di puskesmas [6]. Penelitian Ulfira menunjukkan bahwa pengetahuan, fasilitas kesehatan, mutu pelayanan, dan perilaku tenaga kesehatan berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan [7]. Sementara itu, penelitian

Hasibuan dan Ernawati menemukan bahwa persepsi sakit berhubungan dengan penggunaan pelayanan kesehatan [8]. Pada tingkat internasional, penelitian Orok et al. menunjukkan bahwa jenis kelamin, persepsi kualitas pelayanan, sikap petugas kesehatan, dan waktu tunggu berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan mahasiswa di universitas Nigeria [9].

Selain faktor-faktor tersebut, akses informasi dan aksesibilitas fisik juga terbukti memengaruhi keputusan seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Individu yang memiliki akses informasi yang baik cenderung lebih memahami manfaat pelayanan kesehatan dan lebih terdorong untuk menggunakan fasilitas kesehatan yang tersedia [10]. Sebaliknya, hambatan geografis dan keterbatasan akses fisik dapat menurunkan kemungkinan seseorang memanfaatkan pelayanan kesehatan meskipun fasilitas tersebut tersedia [5].

Meskipun penelitian mengenai pemanfaatan pelayanan kesehatan telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian masih berfokus pada fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat seperti puskesmas dan rumah sakit. Penelitian yang secara khusus mengkaji pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh mahasiswa pada fasilitas kesehatan kampus, khususnya klinik kampus yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan sebagai FKTP, masih relatif sedikit ditemukan di Indonesia. Kondisi ini menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan pada kelompok mahasiswa.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh mahasiswa Universitas Jenderal Soedirman peserta BPJS Kesehatan di Poli Umum Klinik Pratama Soedirman. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengelola klinik dalam menyusun strategi peningkatan pemanfaatan pelayanan kesehatan dan optimalisasi pelayanan kesehatan bagi mahasiswa.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain observasional analitik menggunakan pendekatan cross-sectional. Penelitian dilaksanakan di Universitas Jenderal Soedirman pada periode September–Desember 2025. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa aktif program sarjana (S1) Universitas Jenderal Soedirman tahun 2025 yang berjumlah 23.235 mahasiswa.

Kriteria inklusi penelitian meliputi mahasiswa aktif yang terdaftar sebagai peserta aktif Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)-BPJS Kesehatan dengan Klinik Pratama Soedirman sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) terdaftar. Adapun kriteria eksklusi meliputi mahasiswa Fakultas Teknik, yang dikeluarkan dari penelitian karena pertimbangan karakteristik jarak geografis yang berpotensi menimbulkan bias, serta mahasiswa yang tidak bersedia menjadi responden.

Sampel penelitian berjumlah 124 responden yang ditentukan menggunakan teknik proportionate stratified random sampling dan didistribusikan secara proporsional pada 11 fakultas. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, pengetahuan, sikap, akses informasi, fasilitas kesehatan, tenaga kesehatan, aksesibilitas fisik, dan persepsi sakit. Sementara itu, variabel dependen adalah pemanfaatan pelayanan kesehatan di Poli Umum Klinik Pratama Soedirman.

Data dikumpulkan menggunakan angket terstruktur yang disebarakan secara daring melalui Google Form. Data diolah menggunakan SPSS. Analisis data dilakukan secara bertahap, meliputi analisis univariat, analisis bivariat menggunakan Chi-square, serta analisis multivariat menggunakan regresi logistik berganda.

Penelitian ini telah memperoleh izin dari Klinik Pratama Soedirman dan persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Jenderal Soedirman dengan Nomor 2089/EC/KEPK/XI/2025 sebelum pelaksanaan pengumpulan data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa S1 Universitas Jenderal Soedirman sebanyak 124 responden. Adapun karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden**

|                      | Karakteristik Responden              | Frekuensi (n) | Presentase (%) |
|----------------------|--------------------------------------|---------------|----------------|
| <b>Kategori Usia</b> | ≤ 20 tahun                           | 72            | 58,1           |
|                      | >20 tahun                            | 52            | 41,9           |
| <b>Fakultas</b>      | Pertanian                            | 17            | 13,7           |
|                      | Biologi                              | 7             | 5,6            |
|                      | Ekonomi dan Bisnis                   | 15            | 12,1           |
|                      | Peternakan                           | 6             | 4,8            |
|                      | Hukum                                | 8             | 6,5            |
|                      | Ilmu Sosial dan Ilmu Politik         | 18            | 14,5           |
|                      | Kedokteran                           | 5             | 4,0            |
|                      | Ilmu-ilmu Kesehatan                  | 16            | 12,9           |
|                      | Ilmu Budaya                          | 13            | 10,5           |
|                      | Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam | 10            | 8,1            |
|                      | Perikanan dan Ilmu Kelautan          | 9             | 7,3            |
| <b>Semester</b>      | Tahun pertama (semester 1-2)         | 15            | 12,1           |
|                      | Tahun kedua (semester 3-4)           | 20            | 16,1           |
|                      | Tahun ketiga (semester 5-6)          | 41            | 33,1           |
|                      | Tahun keempat (semester 7-8)         | 48            | 38,7           |

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebanyak 58,1% responden berusia ≤ 20 tahun. Sebagian besar responden berasal dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sebanyak 14,5% dan responden terbanyak berada pada tahun keempat (semester 7-8), yaitu sebanyak 48 orang (38,7%).

Hasil analisis univariat pada variabel bebas dan variabel terikat disajikan pada tabel Tabel 2.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel**

| Variabel                               | Kategori Variabel | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|----------------------------------------|-------------------|---------------|----------------|
| <b>Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan</b> | Tidak             | 76            | 61,3           |
|                                        | Memanfaatkan      | 48            | 38,7           |
| <b>Jenis Kelamin</b>                   | Laki-laki         | 29            | 23,4           |
|                                        | Perempuan         | 95            | 76,6           |
| <b>Pengetahuan</b>                     | Kurang Baik       | 57            | 46,0           |
|                                        | Baik              | 67            | 54,0           |
| <b>Sikap</b>                           | Negatif           | 54            | 43,5           |
|                                        | Positif           | 70            | 56,5           |
| <b>Akses Informasi</b>                 | Sulit             | 42            | 33,9           |
|                                        | Mudah             | 82            | 66,1           |
| <b>Fasilitas Kesehatan</b>             | Tidak Memadai     | 59            | 47,6           |
|                                        | Memadai           | 65            | 52,4           |
| <b>Tenaga Kesehatan</b>                | Buruk             | 56            | 45,2           |
|                                        | Baik              | 68            | 54,8           |

|                            |         |    |      |
|----------------------------|---------|----|------|
| <b>Aksesibilitas Fisik</b> | Sulit   | 49 | 39,5 |
|                            | Mudah   | 75 | 60,5 |
| <b>Persepsi Sakit</b>      | Negatif | 50 | 40,3 |
|                            | Positif | 74 | 59,7 |

Tabel 2. menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan (61,3%). Selain itu, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (76,6%), memiliki pengetahuan baik (54%), memiliki sikap positif (54,0%), akses informasi mudah (66,1%), persepsi terhadap fasilitas kesehatan memadai (52,4%), persepsi terhadap tenaga kesehatan baik (54,8%), memiliki aksesibilitas fisik mudah (60,5%), dan memiliki persepsi sakit positif (59,7%).

**Tabel 3. Hubungan Jenis Kelamin Dan Faktor Lainnya Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Mahasiswa UNSOED Peserta BPJS Kesehatan Di Poli Umum Klinik Pratama Soedirman**

| <b>Variabel</b>            | <b>Kategori</b> | <b>Tidak<br/>Memanfaatkan n (%)</b> | <b>Memanfaatkan n<br/>(%)</b> | <b>P-<br/>value</b> |
|----------------------------|-----------------|-------------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| <b>Jenis Kelamin</b>       | Laki-laki       | 17 (58,6)                           | 12 (41,4)                     | 0,905               |
|                            | Perempuan       | 59 (62,1)                           | 36 (37,9)                     |                     |
| <b>Pengetahuan</b>         | Kurang Baik     | 43 (75,4)                           | 14 (24,6)                     | 0,005*              |
|                            | Baik            | 33 (49,3)                           | 34 (50,7)                     |                     |
| <b>Sikap</b>               | Negatif         | 43 (79,6)                           | 11 (20,4)                     | 0,0001*             |
|                            | Positif         | 33 (47,1)                           | 37 (52,9)                     |                     |
| <b>Akses Informasi</b>     | Sulit           | 32 (76,2)                           | 10 (23,8)                     | 0,025*              |
|                            | Mudah           | 44 (53,7)                           | 38 (46,3)                     |                     |
| <b>Fasilitas Kesehatan</b> | Tidak Memadai   | 36 (61,0)                           | 23 (39,0)                     | 1,000               |
|                            | Memadai         | 40 (61,5)                           | 25 (38,5)                     |                     |
|                            | Memadai         | 40 (61,5)                           | 25 (38,5)                     |                     |
| <b>Tenaga Kesehatan</b>    | Buruk           | 32 (57,1)                           | 24 (42,9)                     | 0,500               |
|                            | Baik            | 44 (64,7)                           | 24 (35,3)                     |                     |
| <b>Aksesibilitas Fisik</b> | Sulit           | 37 (75,5)                           | 12 (24,5)                     | 0,015*              |
|                            | Mudah           | 39 (52,0)                           | 36 (48,0)                     |                     |
| <b>Persepsi Sakit</b>      | Negatif         | 32 (64,0)                           | 18 (36,0)                     | 0,748               |
|                            | Positif         | 44 (59,5)                           | 30 (40,5)                     |                     |

Ket : \* (Terdapat Hubungan)

Berdasarkan Tabel 3. dapat diketahui bahwa dalam hasil analisis biavariat terdapat 4 variabel yang berhubungan dan 4 variabel yang tidak berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di poli umum Klinik Pratama Soedirman. Variabel yang berhubungan yaitu pengetahuan (p-value = 0,005), sikap (p-value = 0,0001), akses informasi (p-value = 0,025), dan aksesibilitas fisik (p-value = 0,015). Sedangkan, variabel yang tidak berhubungan adalah jenis kelamin (p-value = 0,905), fasilitas kesehatan (p-value = 1,000), tenaga kesehatan (p-value = 0,500), dan persepsi sakit (p-value = 0,748).



**Tabel 4. Model Akhir Regresi Logistik Faktor Yang Memengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Mahasiswa UNSOED Peserta BPJS Kesehatan Di Poli Umum Klinik Pratama Soedirman**

| <b>Variabel</b> | <b>p-value</b> | <b>OR</b> | <b>95%CI</b>   |
|-----------------|----------------|-----------|----------------|
| Pengetahuan     | 0,002          | 3,664     | 1,597 – 8.410  |
| Sikap           | 0,0001         | 4,962     | 2,106 – 11,690 |

Berdasarkan Tabel 4. Hasil analisis multivariat pemodelan akhir menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh mahasiswa Unsoed peserta BPJS Kesehatan di poli umum Klinik Pratama Soedirman, yaitu pengetahuan (p value = 0,002; OR = 3,664; 95% CI = 1,597-8,410) dan sikap (p value = 0,0001; OR = 4,962; 95% CI = 2,106 – 11,690).

### **Pembahasan**

Mayoritas responden dalam penelitian ini berusia  $\leq 20$  tahun (58,1%), berasal dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (14,5%), serta berada pada semester 7–8 (38,7%). Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada fase remaja akhir hingga dewasa awal yang mulai memiliki kemandirian dalam pengambilan keputusan kesehatan. Pada kelompok usia ini, pencarian informasi kesehatan umumnya dilakukan secara mandiri melalui media digital sehingga dapat memengaruhi perilaku pemanfaatan pelayanan kesehatan. Selain itu, mahasiswa tingkat akhir cenderung memiliki pengalaman yang lebih banyak dalam mengenal fasilitas kampus, termasuk pelayanan kesehatan yang tersedia [11,12]

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin tidak berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ( $p=0,905$ ). Temuan ini sejalan dengan penelitian Sari et al. [13] dan Orok et al. [9] yang menyatakan bahwa jenis kelamin tidak memengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan pada kelompok mahasiswa maupun peserta JKN. Namun, hasil tersebut berbeda dengan penelitian Gajovic et al. [14] yang menemukan bahwa perempuan cenderung lebih aktif memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan laki-laki. Perbedaan hasil penelitian ini diduga disebabkan oleh karakteristik responden yang relatif homogen sebagai mahasiswa, sehingga keputusan untuk memanfaatkan pelayanan

kesehatan lebih dipengaruhi oleh kebutuhan kesehatan daripada perbedaan gender.

Pengetahuan terbukti berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ( $p=0,005$ ). Sebanyak 75,4% responden yang memiliki pengetahuan kurang baik tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan, sedangkan pada kelompok dengan pengetahuan baik, proporsi pemanfaatan pelayanan kesehatan meningkat menjadi 50,7%. Hasil ini sejalan dengan penelitian Yoharani et al. [15] dan Ulfira et al. [7] yang menunjukkan bahwa pengetahuan merupakan faktor penting dalam meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Menurut Andersen, pengetahuan merupakan faktor predisposisi yang memengaruhi perilaku pencarian pelayanan kesehatan. Individu yang memiliki pengetahuan yang baik akan lebih memahami manfaat pelayanan kesehatan, prosedur penggunaan BPJS Kesehatan, serta pentingnya deteksi dini penyakit. Pada penelitian ini masih ditemukan mahasiswa yang belum memahami secara optimal layanan yang tersedia di Klinik Pratama Soedirman sehingga diperlukan peningkatan edukasi melalui media sosial, website universitas, dan kegiatan sosialisasi kampus.

Sikap juga berhubungan secara signifikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ( $p=0,0001$ ). Mahasiswa yang memiliki sikap positif lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan mahasiswa yang memiliki sikap negatif. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rismahevi et al. [16] yang menyatakan bahwa sikap positif dapat meningkatkan kecenderungan seseorang untuk menggunakan pelayanan kesehatan. Sikap merupakan kesiapan individu untuk bertindak terhadap suatu objek berdasarkan pengalaman, persepsi, dan keyakinan yang dimiliki. Mahasiswa yang memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan, tenaga kesehatan, maupun manfaat pelayanan kesehatan akan lebih terdorong untuk memanfaatkan layanan ketika mengalami gangguan kesehatan. Sebaliknya, sikap negatif dapat menyebabkan individu menunda pemeriksaan kesehatan atau memilih melakukan swamedikasi

Selain itu, akses informasi berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ( $p=0,025$ ). Mahasiswa yang memiliki kemudahan akses informasi lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan mereka yang mengalami kesulitan memperoleh informasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian Yoharani et al. [10] yang menunjukkan bahwa akses informasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Informasi yang memadai memungkinkan individu mengetahui jenis pelayanan yang tersedia, lokasi pelayanan, prosedur administrasi, serta manfaat pelayanan kesehatan yang dapat diperoleh. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan masih terdapat mahasiswa yang belum pernah memperoleh sosialisasi mengenai pelayanan Klinik Pratama Soedirman.

Fasilitas kesehatan tidak berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ( $p=1,000$ ). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Jafar [6], namun berbeda dengan penelitian Ulfira et al. [7] yang menemukan adanya hubungan antara fasilitas kesehatan dan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Tidak ditemukannya hubungan pada penelitian ini diduga karena sebagian besar mahasiswa menganggap fasilitas dasar yang tersedia di Klinik Pratama Soedirman telah memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan primer. Dengan demikian, keberadaan fasilitas bukan menjadi faktor utama yang menentukan keputusan mahasiswa untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Tenaga kesehatan juga tidak berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ( $p=0,500$ ). Temuan ini sejalan dengan penelitian Aridah et al. [17], tetapi berbeda dengan penelitian Zaini et al. [18] yang menyatakan bahwa kualitas tenaga kesehatan berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Aksesibilitas fisik berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ( $p=0,015$ ). Mahasiswa yang menilai akses menuju klinik mudah memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan mahasiswa yang mengalami hambatan akses. Hasil ini sejalan dengan penelitian Asri [19] yang menunjukkan bahwa

kemudahan akses geografis merupakan faktor penting dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Menurut teori Andersen, aksesibilitas fisik merupakan faktor pemungkin (enabling factor) yang memfasilitasi seseorang dalam menggunakan pelayanan kesehatan. Jarak yang jauh, biaya transportasi, maupun keterbatasan akses transportasi dapat menjadi hambatan dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Persepsi sakit tidak berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ( $p=0,748$ ). Hasil ini sejalan dengan penelitian Muawanah [20], tetapi berbeda dengan penelitian Abo et al. [21] yang menemukan bahwa persepsi sakit memengaruhi keputusan seseorang dalam mencari pelayanan kesehatan. Tidak ditemukannya hubungan pada penelitian ini diduga karena sebagian mahasiswa memiliki kecenderungan melakukan swamedikasi ketika mengalami keluhan kesehatan ringan. Kondisi tersebut menyebabkan persepsi sakit tidak selalu diikuti oleh keputusan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan formal.

Hasil analisis multivariat pada penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan sikap merupakan faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh mahasiswa peserta BPJS Kesehatan di Poli Umum Klinik Pratama Soedirman. Variabel pengetahuan memiliki nilai OR sebesar 3,664 ( $p=0,002$ ), sedangkan variabel sikap memiliki nilai OR sebesar 4,962 ( $p=0,0001$ ). Temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa yang memiliki pengetahuan baik berpeluang 3,664 kali lebih besar memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan mahasiswa yang memiliki pengetahuan kurang baik, sedangkan mahasiswa yang memiliki sikap positif berpeluang 4,962 kali lebih besar memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan mahasiswa yang memiliki sikap negatif. Hasil ini mengindikasikan bahwa faktor predisposisi dalam teori Andersen memiliki peran dominan dalam menentukan perilaku pemanfaatan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, strategi peningkatan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Soedirman perlu difokuskan pada peningkatan literasi kesehatan, edukasi mengenai penggunaan BPJS Kesehatan, optimalisasi promosi kesehatan

melalui media digital, serta pembentukan pengalaman pelayanan yang positif bagi mahasiswa. Hasil ini sejalan dengan penelitian O'Donovan et al. (2022) [22] yang menyatakan bahwa pemahaman individu terhadap pelayanan kesehatan dan persepsi yang terbentuk dari pengalaman pelayanan memengaruhi perilaku pencarian layanan kesehatan. Sementara itu, variabel eksternal seperti jenis kelamin, fasilitas kesehatan, tenaga kesehatan, dan persepsi sakit tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan dalam model akhir penelitian ini. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada mahasiswa lebih efektif dilakukan melalui intervensi yang berfokus pada peningkatan literasi kesehatan dan pembentukan sikap positif terhadap pelayanan kesehatan. Selain itu, penggunaan media digital dan media sosial sebagai sarana edukasi kesehatan terbukti mampu meningkatkan keterlibatan pengguna dan efektivitas penyampaian informasi kesehatan, sehingga dapat dimanfaatkan untuk memperkuat promosi layanan kesehatan kampus. Oleh karena itu, strategi peningkatan pemanfaatan layanan kesehatan perlu difokuskan pada edukasi, pemasaran digital, serta penguatan citra positif Klinik Pratama Soedirman melalui media sosial dan pelayanan yang responsif.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Pengetahuan, sikap, akses informasi, dan aksesibilitas fisik berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Sementara itu, jenis kelamin, fasilitas kesehatan, tenaga kesehatan, dan persepsi sakit tidak berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Pengetahuan dan sikap merupakan faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan, dengan sikap sebagai faktor yang paling dominan.

### **Saran**

Klinik Pratama Soedirman disarankan untuk meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan melalui penguatan edukasi kesehatan dan promosi layanan secara berkelanjutan, khususnya melalui media

sosial, website, dan kegiatan sosialisasi yang terintegrasi dengan program kemahasiswaan. Selain itu, diperlukan upaya untuk membangun sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan kesehatan melalui peningkatan kualitas pelayanan, komunikasi yang responsif, serta penyediaan informasi yang mudah diakses mengenai jenis layanan, prosedur pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Dewan Jaminan Sosial Nasional. *Laporan bulanan JKN Desember 2024*. Jakarta: DJSN; 2024.
2. Kotsalou A, Sakellari E, Lagiou A, Kotsalou E. Academic health services and health needs of college students around the era of the COVID-19 pandemic. *Medical Science and Discovery*. 2021;8(4):193–7.
3. Google Review. *Klinik Pratama Soedirman [Internet]*. 2025 [cited 2026 Jun 6]. Available from: <https://share.google/GZvJaG23CBDiuOkqn>
4. Lin Y, Hong YA, Henson BS, Stevenson RD, Hong S, Lyu T, et al. Assessing patient experience and healthcare quality of dental care using patient online reviews in the United States: mixed methods study. *Journal of Medical Internet Research*. 2020;22(7):e18652.
5. Andersen RM. Revisiting the behavioral model and access to medical care: does it matter?. *Journal Health Social Behaviour*. 1995;36(1):1–10.
6. Jafar ML. Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS di Puskesmas Bantimurung Kabupaten Maros [skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin; 2021.
7. Ulfira L, Lastri S, Andria D. Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan pada masyarakat di Puskesmas Alue Pisang Kabupaten Aceh Barat Daya Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. 2023;4(4):6058–65.
8. Hasibuan R, Ernawati S. Determinan pemanfaatan kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pagurawan Kabupaten Batu Bara. *Media Kesehatan Masyarakat*. 2023;7(1):19–28.
9. Orok E, Nwifama S, Oni O, Ojo T, Oluwadare T, Bamitale T, et al. Students' perception of healthcare services and factors affecting their utilization at a Nigerian university: a cross-sectional study. *Scientific Reports*. 2024;14(1):1–13.
10. Yoharani M, Noerjoedianto D, Wardiah R. Determinan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional kelompok PBI di Kota Jambi Tahun 2021. *JIK Jurnal Ilmu Kesehatan*. 2022;6(2):294–301.
11. Wang D, Jiang W, Chen H, Chen M, Gong G, Sun Y, et al. Understanding the preference of online health information seeking among college students using the best-worst scaling method. *Frontiers in Public Health*. 2025;13:1670106.

12. Li H, Li D, Zhai M, Lin L, Cao Z. Associations among online health information seeking behavior, online health information perception, and health service utilization: cross-sectional study. *Journal of Medical Internet Research*. 2025;27:e66683.
13. Sari NKP, Rumayar AAC, Korompis GEC. Hubungan karakteristik peserta JKN dengan pemanfaatan pelayanan puskesmas di wilayah kerja Puskesmas Sario Kota Manado. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. 2025;6(2):6006–13.
14. Gajovic G, Janicijevic K, Andric D, Djurovic O, Radevic S. Gender differences in health care utilization among the elderly. *Serbian Journal Clinical Research*. 2021;22(3):195–203.
15. Rismahevi, Heryanto E, Meliyanti F, Zanzibar, Febrianto. Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan puskesmas oleh masyarakat Desa Panang Jaya di wilayah kerja Puskesmas Gunung Megang Kabupaten Muara Enim. *Jurnal Kesehatan Saintika Meditory*. 2024;7(1):63–75.
16. Aridah, Farisni TN, Reynaldi F, Darmawan. Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada masyarakat Desa Paya Baro Ranto Panyang Kecamatan Meureubo Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat (Jurmakemas)*. 2022;2(2):257–72.
17. Zaini R, Parinduri SK, Dwimawati E. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal Gundil Kota Bogor Tahun 2020. *Promotor*. 2022;5(6):481–90.
18. Asri. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Campalagian. In *Journal Peqguruang: Conference Series*. 2022;4(1):82–88.
19. Muawanah L. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kedamean. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. 2023;4(3):2977–82.
20. Abo MTEP, Sirait RW, Sinaga M. Faktor yang memengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lengkosambi Tahun 2024. *Sehatmas*. 2025;4(2):430–42.
21. O'Donovan B, Kirke C, Pate M, McHugh SM, Bennett KE, Cahir C. Everyone should know what they're on: a qualitative study of attitudes towards and use of patient-held lists of medicines among patients, carers and healthcare professionals in primary and secondary care settings in Ireland. *BMJ Open*. 2022;12(7):e064484.