



**UNIVERSITAS ANDALAS**

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN  
PELAYANAN RAWAT JALAN PASIEN JKN DI  
PUSKESMAS PAUH KOTA PADANG**

**Oleh :**

**ZIL HIMMAH**

**No. BP. 1911211003**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG, 2023**



**UNIVERSITAS ANDALAS**

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN  
PELAYANAN RAWAT JALAN PASIEN JKN DI  
PUSKESMAS PAUH KOTA PADANG**

**Oleh :**

**ZIL HIMMAH**

**No. BP. 1911211003**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan  
Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG, 2023**



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN  
PELAYANAN RAWAT JALAN PASIEN JKN DI  
PUSKESMAS PAUH, KOTA PADANG**

Oleh :

**ZIL HIMMAH**

**No. BP : 1911211003**


Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing Skripsi  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas

Padang, Agustus 2023

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Syafrawati, SKM, M.Comm.Health Sc  
NIP. 197909192005012001



Ayulia Fardila Sari ZA, SKM, MPH  
NIP. 198907042019032011



**PERNYATAAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Skripsi dengan Judul:

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN  
PELAYANAN RAWAT JALAN PASIEN JKN DI  
PUSKESMAS PAUH, KOTA PADANG**

Yang dipersiapkan dan dipertahankan oleh:

**ZIL HIMMAH**

**No. BP 1911211003**

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas, Pada Tanggal 01 Agustus 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Penguji I



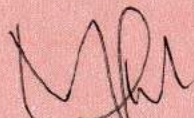
**Ch. Tuty Ernawati, SKM, M.Kes**  
**NIP.196101161983022001**

Penguji II



**Kamal Kasra, SKM, MQIH, Ph.D**  
**NIP.196309131988031006**

Penguji III



**Mega Utami Basra SKM, MKM**  
**NIP.199305122019032018**



## PERNYATAAN PENGESAHAN

### DATA MAHASISWA

Nama Lengkap : Zil Himmah  
Nomor Buku Pokok : 1911211003  
Tanggal Lahir : 23 Desember 2000  
Tahun Masuk : 2019  
Peminatan : Administrasi Kebijakan Kesehatan  
Nama Pembimbing Akademik : Vivi Triana, SKM., MPH  
Nama Pembimbing I : Dr. Syafrawati, SKM., M.Comm.Health,Sc  
Nama Pembimbing II : Ayulia Fardila Sari ZA, SKM, MPH  
Nama Penguji I : Ch. Tuty Ernawati, SKM, M.Kes  
Nama Penguji II : Kamal Kasra, SKM, MQIH, Ph.D  
Nama Penguji III : Mega Utami Basra SKM, MKM

### JUDUL PENELITIAN:

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN  
PELAYANAN RAWAT JALAN PASIEN JKN DI PUSKESMAS PAUH,  
KOTA PADANG**

Menyatakan bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan proses penelitian skripsi, ujian usulan skripsi, dan ujian skripsi untuk memenuhi persyaratan akademik dan administrasi untuk mendapatkan gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas.

Padang, Agustus 2023

Menyetujui,  
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Andalas



Defriman Djafri, SKM., MKM., Ph.D  
NIP. 198008052005011004

Mengesahkan,  
Ketua Prodi S1 Kesehatan Masyarakat  
Universitas Andalas

Dr. Mery Ramadani, SKM., MKM  
NIP. 198107162006042001



## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama Lengkap : Zil Himmah  
Nomor Buku Pokok : 1911211003  
Tanggal Lahir : 23 Desember 2000  
Tahun Masuk : 2019  
Peminatan : Administrasi Kebijakan Kesehatan  
Nama Pembimbing Akademik : Vivi Triana, SKM., MPH  
Nama Pembimbing I : Dr. Syafrawati, SKM., M.Comm.Health,Sc  
Nama Pembimbing II : Ayulia Fardila Sari ZA, SKM, MPH

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

**“FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN RAWAT JALAN PASIEN JKN DI PUSKESMAS PAUH KOTA PADANG”**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, Agustus 2023



Zil Himmah

No.BP. 1911211003



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Zil Himmah  
Tempat/Tanggal Lahir : Padang, 23 Desember 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Jln. By Pass km 25 Katanahan, Padang,  
Status Keluarga : Belum Menikah  
No. Telp/HP : 081218495303  
E-mail : [zilhimmah@gmail.com](mailto:zilhimmah@gmail.com)

### Riwayat Pendidikan :

1. SDN 56 Anak Air, Padang : Lulus tahun 2013
2. SMPN 7 Padang : Lulus tahun 2016
3. SMAN 2 Padang : Lulus tahun 2019
4. S1 Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas : Lulus tahun 2023



## HALAMAN PERSEMBAHAN



*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

*Alhamdulillahirabbil 'alamiin*, Segala puji dan syukur kulantunkan hanya untuk Allah SWT. Syukur sujudku atas nikmat-Mu ya Allah, pasrah tabahku atas ujian-Mu. Tak senilai dengan kata-kata persembahanku dengan segumpal citaku yang telah ku genggam. Ku tengadahkan dua tangan di bawah langit-Mu mengucapkan kata sederhana *Alhamdulillah*. Dengan modal nafas yang Engkau titipkan, ku jadikan rantai yang kuat untuk menggapai citaku, walaupun di ujung cerita skripsiku ini hanya seuntai gelar yang berlaku di mata bumi-Mu..

*Laa Haula Walaa Quwwata Illaa Billah*

Hanya kepada Engkaulah tempat hamba bersandar dan meminta pertolongan.

Terimakasih ya Allah telah mengizinkan hamba berada dititik ini. Sebuah penghargaan yang tiada terjual dan mampu terbeli yang ku bingkai dalam album yang ku ukir selama 4 tahun ini. Terimakasih telah mengatur segalanya dari awal sampai akhir dengan sebaik-baiknya..

***Ku hadiahkan teralamat kepada pahlawan hidupku dan rentetan orang-orang spesial yang membersamaiku merah sarjana ini..***

*Teruntuk Zil Himmah, Diri ini*

Zil, terimakasih telah menjadi "Zil Himmah" seperti sekarang, kamu hebat sudah mampu melewati perlika-likuan dunia ini dengan segala banyak drama yang bertubi-tubi. Terimakasih sudah mau berjuang dan bertahan sejauh ini, sudah mau bangkit dan melangkahkahkan kaki di atas penatnya diri, di atas lelah dan rapuhnya hati, yang tanpa disadari tetesan air mata sebagai saksi bisu perjalanan hidup ini. Maaf ya zil, terkadang diri ini terlalu memaksa yang membuatmu tertatih-tatih melaluinya. Semangat untuk kedepannya dalam menjalani realita hidup yang sebenarnya dan merasakan kerasnya dunia yang fana..

*Teruntuk Mama, Papa Tercinta,*

*Sang support system* di dunia yang izil punya. Terimakasih telah melahirkan seorang anak perempuan yang sangat cantik hingga tumbuh menjadi sosok seperti sekarang. Sujudmu yang selalu menjadi doa untuk kesuksesanku, ragamu memang sakit tapi doamu selalu mencakar langit. Terimakasih telah selalu ada menjadi pemain di balik layar izil dalam menjalani kerasnya kehidupan hingga mencapai gelar sarjana. Ma, Pa, gelar ini izil persembahkan buat mama dan papa.



Izil tau ini ga akan pernah bisa membayar tuntas segala pengorbanan mama dan papa selama ini ke izil, tapi setidaknya izinkan izil membahagiakan mama dan papa dengan cara izil. Semoga dengan gelar dan toga izil ini menjadi langkah awal untuk menciptakan secercah senyuman Mama Papa. Doakan izil ya Ma, Pa semoga anakmu ini bisa mewujudkan mimpi-mimpinya dan menghadirkan senyuman-senyuman lainnya.

*Terimakasih dan maaf, Luvvv u more in the world Ma, Pa..*

#### ***Teruntuk Abang-Abang dan Adek,***

Terimakasih telah menjadi abang-abang dan adek izil yang punya karakter dan caranya masing-masing dalam mengekspresikan diri dan perasaannya. Dibalik cuek dan gengian tingginya kalian, *but I'm lucky to have u*. Kalian juga yang menjadi salah satu alasan bagi izil, menjadi penyemangat dan motivasi izil dalam menyelesaikan skripsi dan mencapai gelar sarjana ini. Terimakasih buat adek *all in one* ku udah mau mengantar dan menjemputku, maaf ya kakakmu ini sering menjadi bebanmu..

#### ***Teruntuk Dosen Pembimbing dan Penguji***

Yang izil hormati, Ibu Dr. Syafrawati, SKM., M.Comm.Health.Sc, Ibu Ayulia Fardila Sari ZA, SKM, MPH, Ibu Ch. Tuty Ernawati, SKM, M.Kes, Bapak Kamal Kasra, SKM, MQIH, Ph.D, Ibu Mega Utami Basra SKM, MKM, Terimakasih banyak Ibu dan Bapak telah berjasa selama 4 tahun izil meniti pendidikan dan menjalani perskripsian izil, terimakasih atas bimbingan, masukan, saran, dan motivasinya sehingga izil bisa sampai di tahap ini. Semoga semua ilmu yang bapak ibu berikan bermanfaat bagi izil dan menjadi amal jariyah di akhirat kelak serta kebaikan bapak dan ibu dibalas oleh Allah SWT..

#### ***Teruntuk sahabat tercinta,***

Pinee terimakasih telah ada dalam 4 tahun mengejar gelar SKM-ku. Ga nyangka bermula dari hari pertama kuliah, tepatnya di gedung C.1.11 yang berawal dari kata "hai, namanya siapa" hingga berlanjut sampai detik ini telah menjadi teman baikku. Terimakasih atas bantuannya, support, dan doa-doa baiknya yang Alhamdulillah aku sampai di titik ini. Untuk Pijah si *sweetie girl* yang paling sweet, terimakasih udah banyak bantuin aku, memberikan tebengan, menemani bolak balik jati dan limau manis, dan terimakasih juga atas chat panjang kali lebarnya dengan kata-kata yang *sweet* menyemangatiku menjalani perskripsian ini. Maaf ya jika aku sangat merepotkanmu. Untuk Ayuhuyy si paling bucin, terimakasih atas support nya selama ini, terimakasih telah jadi partner dalam permagangan, dan terimakasih telah mengizinkanku memakai kosmu untuk istirahat dari lelahnya mengurus perskripsian.

*Luvvv u gaiss, semoga kalian sukses ke depannya yaa..*



### ***Teruntuk Keluarga besar KKN-ku***

Terimakasih telah menjadi salah satu chapter dalam 4 tahun menuju SKM-ku, terimakasih telah menjadi teman, sahabat, dan keluargaku. Aku bersyukur telah dipertemukan dengan manusia-manusia hebat seperti kalian. Aku bangga menjadi bagian darimu, mengukir cerita-cerita indah bersamamu, dan merangkai perjalanan hidup bersamamu. Terimakasih untuk kesekian kalinya telah hadir selama kurang lebih 35 hari yang terasa sangat cepat berlalu namun meninggalkan berjuta makna kenangan. Banyak hal yang dapat dipetik, banyak pelajaran yang dapat diambil, banyak hikmah yang dapat diterapkan, banyak ilmu yang perlu diupgrade, ada rasa yang perlu ditingkatkan, dan ada juga rasa yang perlu diturunkan. Sampai bertemu di garis terbaik menurut takdir. *See u guys..*

### ***Teruntuk Keluarga "Pick Me Girl" PBL Sialang***

Alhamdulillah ya gais terlewati juga masa-masa yang bisa dibilang "terpelosok" ini, dengan perjalanan 7 jam dari Padang yang membuat pinggang encok di dalam mobil, yang rasanya udah capek berkali-kali untuk tidur eh ternyata belum sampai juga, yang awalnya stress mikirin "bisa ga yaa" dengan segala kehidupan di sana yang berbeda dan Alhamdulillah berkat Allah bisa jugaa melewatinya. Banyak banget cerita, pelajaran hidup, dan hikmah dari kisah PBL ini. Thank you gais udah selalu bersama menjalani kisah-kisahnyanya. Terimakasih telah menjadi salah satu lembar berwarna dari banyak lembaran lainnya..

### ***Teruntuk Geng "Dinkes Sumbar" Permagangan***

Hy gengss, masa-masa permagangan sangat sangat menguras tenaga, pikiran, dan mental yaa. I know karena izil juga merasakan hal yang sama. Dengan segala banyak kerjaan bahkan saking sibuknya kita jarang bertemu padahal berada dalam satu atap yang sama. 5 minggu yang berasa nano-nano nya akhirnya terlewati juga ya. Beda tempat, beda tingkatan instansi tentu beda-beda juga cerita dan pelajaran yang didapatnya. Terimakasih gais dibalik sibuknya masing-masing bidang kalian, tapi tetap menyempatkan untuk berkumpul dan berbagi keluh kesah. Terimakasih sudah mengisi satu lembar chapter yang berbeda di kehidupan izil. Semangatt terus selagi hidup di dunia..

### ***Teruntuk teman-teman FKM-19***

Buat teman-teman FKM-19 yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu di lembaran kertas singkat ini, terimakasih 4 tahunnya telah menjadi keluarga besar "Penggiring", terimakasih telah kebersamai dari maba hingga mencapai gelar sarjana, yang tanpa kalian semua tentu rasanya tidak akan sama. Bagi teman-teman yang masih berjuang, semangat menjalani setiap proses *step by step*-nya,



tidak perlu merasa tertinggal sebab setiap orang punya jalan hidupnya masing-masing. *See u on top guys...*

***Teruntuk seseorang yang baik hati***

Hai orang baik. Ga nyangka dipertemukan dengan kamu yang MasyaAllah luar biasa baiknya, yang berawal dari KKN hingga sampai saat ini dan semoga sampai suatu saat nanti. Terimakasih orang baik udah banyak bantu izil, udah sering izil repotkan, terimakasih support dan doa-doa baiknya selama izil menjalani tahun akhir ini, semoga semua doa baiknya kembali ke kamu. Darimu aku banyak belajar tentang dunia dan akhirat. Tetap jadi orang baik yaa..

***Teruntukmu yang pernah singgah***

Bertemu tanpa disengaja yang hanya diizinkan sebatas kenalan tanpa berjabat tangan. Dengan sebuah kata sapaan yang terlontar "kak" dan diiringi segaris senyuman menjadi sebuah moment berharga bagiku yang belum tentu bisa terulang. Terimakasih telah menjadi pelajaran hidup bagiku, terimakasih dengan hadirimu yang sesaat, ternyata memberikan motivasi bagiku untuk segera menyelesaikan study-ku. Kamu juga yang menyadarkanku bahwa semua orang mempunyai "timeline" hidupnya masing-masing. Terimakasih dan maaf, semoga kamu selalu diberi kesehatan, dilindungi oleh Allah dan sukses selalu. Dan semoga takdir Allah mempertemukan kita kembali di versi terbaik diri kita.

**Banyak terimakasih dan banyak maaf,**

**Alhamdulillah atas segala yang lalu, Bismillah untuk lembar yang baru..**

Akhir kata:

***"Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil tapi berusahalah menjadi manusia yang berguna"***

Jazakumullahu khairan wa barakallahu fiikum.

Wassalam.

Lot's of Love

**-Zil Himmah-**



**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**Skripsi, Agustus 2023**

**ZIL HIMMAH, No. BP 1911211003**

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN  
PELAYANAN RAWAT JALAN PASIEN JKN DI PUSKESMAS PAUH,  
KOTA PADANG**

xiii + 113 halaman, 42 tabel, 3 gambar, 8 lampiran

**ABSTRAK**

**Tujuan Penelitian**

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Padang, capaian tingkat visit rate Puskesmas Pauh belum mencapai target yaitu 1,0 sedangkan target yang telah ditetapkan adalah 2,8. Tujuan penelitian untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan pasien JKN di Puskesmas Pauh, Padang.

**Metode**

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada Februari–Juli 2023 di wilayah kerja Puskesmas Pauh dengan populasinya pasien JKN dan sebanyak 106 sampel. Pengolahan data menggunakan analisis univariat, bivariat, dan multivariat.

**Hasil**

Hasil analisis univariat menunjukkan 54,7% pasien JKN memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Pauh. Kepercayaan ( $p=0,000$ ), sarana ( $p=0,006$ ), aksesibilitas ( $p=0,039$ ), persepsi sakit ( $p=0,026$ ), dan pelayanan petugas kesehatan ( $p=0,023$ ) berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan, sedangkan umur ( $p=0,163$ ), pendidikan ( $p=0,766$ ), dan pekerjaan ( $p=0,411$ ) tidak berhubungan. Hasil analisis multivariat diperoleh kepercayaan berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan pasien di Puskesmas Pauh.

**Kesimpulan**

Kepercayaan, sarana, aksesibilitas, persepsi sakit, dan pelayanan petugas kesehatan berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Pauh. Dalam upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat, pihak Puskesmas dapat meningkatkan kinerja petugas, menambah sarana agar masyarakat tertarik berobat sehingga menumbuhkan keyakinan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas.

Daftar Pustaka : 40 (1974-2023)

Kata kunci : pemanfaatan, rawat jalan, JKN, Puskesmas



**FACULTY OF PUBLIC HEALTH  
ANDALAS UNIVERSITY**

**Undergraduate Thesis, August 2023  
ZIL HIMMAH, No. BP 1911211003**

**FACTORS RELATED TO THE UTILIZATION OF OUTPATIENT  
SERVICES FOR JKN PATIENTS AT THE PAUH HEALTH CENTER,  
PADANG**

xiii + 113 pages, 42 tables, 3 pictures, 8 appendices

**ABSTRACT**

**Objective**

Based on data from the Padang Regency Health Office, the Pauh Health Center visit rate has not reached the target of 1,0 while the target that has been set is 2,8. The purpose of this study is to determine the factors related to the utilization of outpatient services for JKN patients at the Pauh Health Center.

**Method**

This type of research is quantitative with a cross sectional design. This research was conducted in February–July 2023 in the working area of the Pauh Health Center with a population of JKN patients and a total of 106 samples. Data processing uses univariate, bivariate and multivariate analysis.

**Results**

The results of the univariate analysis showed that 54,7% of JKN patients utilized outpatient services at the Pauh Health Center. Trust ( $p=0,000$ ), facilities ( $p=0,006$ ), accessibility ( $p=0,039$ ), perception of illness ( $p=0,026$ ), and services of health workers ( $p=0,023$ ) were obtained related to the utilization of outpatient services while age, education, occupation were not related. Based on multivariate analysis that trust is the dominant factor related to the utilization of outpatient.

**Conclusion**

Trust, facilities, accessibility, perception of illness, and services of health workers are related to the utilization of outpatient services. In an effort to increase public trust, the Puskesmas can improve the performance of officers when serving patients, add to the lack of facilities so that people are attracted to seek treatment at the Puskesmas so as to foster public confidence in Puskesmas services.

Reference : 40 (1974-2023)

Keyword : utilization, outpatient services, national health insurance, public health center