



Mengapa Masyarakat Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau Berobat ke Sarawak, Malaysia

Why People in Entikong District Sanggau Regency Seeking Medical Treatment to Sarawak, Malaysia

Feny Widiyastuty^{1*}, Chriswardani Suryawati², Septo Pawelas Arso³

^{1,2,3} Universitas Diponegoro

ABSTRACT

An increasing number of Indonesians are seeking medical treatment abroad, causing the government to lose potential revenue streams from the health services industry. People in border regions have a wonderful opportunity to use health treatment facilities in neighboring countries because of their close proximity to them. One such community is in the Entikong District, which is next to Sarawak, Malaysia. The purpose of this study is to examine the factors that influence Entikong District residents' use of Sarawak health services. This study is an observational quantitative study with a cross-sectional design. The research population consists of 9,337 residents of the Entikong District aged 20 to 50. A proportional random sampling method was used to pick 100 respondents for the research sample. This research was conducted from September to October 2022. The data were analyzed using the chi-square test and logistic regression. The findings showed that income ($p=0.012$), reference group ($p=0.026$), and perceptions of health services ($p=0.009$) were associated with the use of health services by the residents of Entikong District in Malaysia, however education ($p=0.961$) and occupation ($p=0.589$) were not. There is a relationship between income, reference groups and perceptions of health services with utilization of health services. There is no relationship between education and work with service utilization. People with high incomes have more potential to take advantage of Sarawak health services. It is hoped that the Entikong Community Health Center, the Sanggau District Health Office, and the Sanggau District Government will be able to provide quality primary healthcare facilities and referral healthcare facilities in border areas to increase competitiveness with Sarawak health service facilities.

Keywords: Consumer behavior, border area, utilization of health services

ABSTRAK

Tingginya minat masyarakat Indonesia berobat keluar negeri semakin meningkat dari tahun ke tahun membuat pemerintah kehilangan potensi sumber pendapatan negara yang berasal dari sektor pelayanan kesehatan. Kedekatan geografis menyebabkan masyarakat di daerah perbatasan memiliki peluang besar dalam memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan di negara tetangga, salah satunya adalah masyarakat di Kecamatan Entikong yang berbatasan langsung dengan Sarawak, Malaysia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Sarawak oleh masyarakat Kecamatan Entikong. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif observasional dengan menggunakan desain studi *cross sectional*. Populasi penelitian adalah masyarakat di Kecamatan Entikong berusia 20 – 50 tahun berjumlah 9.337 orang. Sampel penelitian berjumlah 100 responden menggunakan teknik *proporsional random sampling*. Penelitian dilakukan pada bulan September hingga Oktober 2022. Analisis data menggunakan uji *chi-square* dan regresi logistik. Hasil penelitian diperoleh variabel yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah pendapatan ($p=0,012$), kelompok referensi ($p=0,026$) dan persepsi pelayanan kesehatan ($p=0,009$) sedangkan variabel pendidikan ($p=0,961$) dan pekerjaan ($p=0,589$) tidak berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan negara Malaysia. Terdapat hubungan pendapatan, kelompok referensi dan persepsi pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Tidak terdapat hubungan pendidikan dan pekerjaan dengan pemanfaatan pelayanan. Masyarakat dengan pendapatan tinggi lebih berpotensi memanfaatkan pelayanan kesehatan di Sarawak. Diharapkan agar Puskesmas Entikong, Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau dan Pemerintah Daerah Kabupaten Sanggau dapat menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan primer dan fasilitas pelayanan kesehatan rujukan yang bermutu dan berkualitas di daerah perbatasan untuk meningkatkan daya saing terhadap fasilitas pelayanan kesehatan di Sarawak.

Kata Kunci: Perilaku konsumen, daerah perbatasan, pemanfaatan pelayanan

Correspondence : Feny Widiyastuty
Email : fenywidiyastuty@gmail.com

• Received 21 Desember 2022 • Accepted 9 Januari 2022 • Published 31 Maret 2023
• p - ISSN : 2088-7612 • e - ISSN : 2548-8538 • DOI: <https://doi.org/10.25311/keskom.Vol9.Iss1.1412>

PENDAHULUAN

Tingginya minat masyarakat Indonesia berobat keluar negeri merupakan permasalahan yang perlu diperhatikan didalam pelayanan kesehatan. Berbagai rilis data terkait jumlah warga Indonesia berobat keluar negeri yang semakin meningkat dari tahun ke tahun. *Patients Beyond Borders* menyebutkan terdapat peningkatan sebesar 100% jumlah warga Indonesia yang berobat keluar negeri dari 300 ribu warga di tahun 2006 meningkat ditahun 2015 dimana sedikitnya 600 ribu warga Indonesia yang berobat keluar negeri dengan rata-rata pengeluaran untuk biaya berobat sebesar 11,5 miliar dolar pertahun.¹ Hal tersebut tentu saja menjadi perhatian serius Pemerintah dikarenakan hilangnya potensi pendapatan negara yang berasal dari sektor kesehatan.²

Masyarakat di daerah perbatasan memiliki kesempatan besar dalam menggunakan pelayanan kesehatan di luar negeri. Salah satunya adalah masyarakat di Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau Provinsi Kalimantan Barat yang merupakan daerah yang berbatasan daratan secara langsung dengan Sarawak, Malaysia. Keberadaan Pos Lintas Batas Negara (PLBN) yang menjadi pintu keluar masuk antar negara membuat masyarakat di Kecamatan Entikong memiliki kemudahan untuk keluar masuk ke negara Malaysia. Kemudahan akses keluar masuk antar negara tersebut selain dimanfaatkan masyarakat untuk kegiatan ekonomi, juga digunakan oleh masyarakat Kecamatan Entikong untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada di Sarawak, Malaysia. Jarak yang dekat serta akses transportasi yang mudah dan lancar menuju negara tetangga membuat masyarakat di daerah perbatasan banyak yang memilih untuk berobat ke negara Malaysia.³

Hasil penelitian Laksmiarti terkait pilihan pelayanan kesehatan oleh masyarakat di daerah perbatasan Kabupaten Sanggau dan Kota Batam menyebutkan bahwa kurang memadainya sumber daya di fasilitas kesehatan perbatasan memicu masyarakat yang mampu secara finansial lebih memilih berobat ke negara tetangga.³ Penelitian Komari juga menyebutkan bahwa bagusnya mutu pelayanan rumah sakit di Sarawak Malaysia menjadi

alasan warga Kalimantan Barat banyak berobat ke Malaysia.⁴ Camat Entikong mengakui bahwa banyak masyarakat Entikong yang berobat ke sebuah klinik kesehatan swasta di Divisi Serian, Sarawak dikarenakan sarana transportasi yang mudah didapatkan, jarak tempuh yang lebih dekat serta biaya pengobatan yang cukup terjangkau juga menjadi pertimbangan warga jika dibandingkan harus berobat ke Rumah Sakit yang ada di Kabupaten atau ke Provinsi. Hasil wawancara yang dilakukan kepada 5 (lima) orang masyarakat Kecamatan Entikong yang sudah pernah memanfaatkan pelayanan kesehatan di Sarawak, alasan lebih memilih berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan yang ada disana dikarenakan merasa lebih yakin dengan pemeriksaan dan terapi pengobatan yang dilakukan.

Pemilihan pelayanan kesehatan pada dasarnya tidak terlepas dari adanya perilaku konsumen yaitu perilaku yang menggambarkan cara individu dalam mengambil keputusan untuk memanfaatkan sumber daya yang mereka miliki untuk membeli barang-barang yang berhubungan dengan konsumsi.⁵ Perilaku konsumen sangat dipengaruhi oleh keadaan dan situasi yang ada di masyarakat. Hal tersebut yang menyebabkan adanya perbedaan terhadap penilaian, kebutuhan, pendapat, sikap dan selera sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan terhadap pembelian atau penggunaan suatu produk. Beberapa penelitian menyebutkan adanya hubungan antara perilaku konsumen meliputi keluarga, motivasi, persepsi, sikap, dan pengetahuan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan.^{6,7}

Menurut Kotler terdapat empat faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan yaitu faktor kebudayaan (budaya, sub budaya dan kelas sosial), faktor sosial (kelompok acuan, keluarga dan status sosial), faktor pribadi (usia, tahapan siklus hidup, pekerjaan, ekonomi, gaya hidup dan konsep diri) dan faktor psikologis (motivasi, persepsi, pembelajaran serta keyakinan dan pendirian).⁸ Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Sarawak, Malaysia oleh masyarakat Kecamatan Entikong

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif observasional dengan menggunakan desain studi *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kecamatan Entikong yang berusia 20 – 50 tahun sebanyak 9.337 jiwa. Perhitungan besar sampel penelitian untuk mewakili jumlah populasi menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 10% sehingga didapatkan jumlah sampel sebesar 100 orang yang dipilih menggunakan teknik *proporsional random sampling*. Penelitian dilakukan di Kecamatan Entikong pada bulan September hingga Oktober 2022. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari *variabel independen* meliputi pendidikan, pekerjaan, pendapatan, kelompok referensi, dan persepsi pelayanan kesehatan, serta *variabel dependen* yaitu pemanfaatan pelayanan kesehatan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara langsung kepada responden menggunakan alat bantu kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat, analisis bivariat menggunakan uji *chi square* dan analisis multivariat menggunakan regresi logistik pada tingkat kemaknaan $p < 0,05$. Pengolahan data penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS. Data yang telah dianalisis disajikan dalam bentuk tabel dan narasi untuk membahas hasil penelitian. Penelitian ini telah mendapat persetujuan etik dengan nomor 355/EA/KEPK-FKM/2022.

HASIL

Tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar responden berumur antara 36-50 tahun (62%), berjenis kelamin laki-laki (63%), berstatus menikah (82%), alasan sebagian besar responden menggunakan fasilitas kesehatan di Sarawak adalah karena fasilitas kesehatan yang lebih lengkap dan kualitas pelayanan yang lebih baik (36%).

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebanyak 56% responden memanfaatkan pelayanan kesehatan di Sarawak, 52% responden berpendidikan rendah setara SD hingga SMP, 55% responden memiliki tingkat pendapatan tinggi lebih dari Rp 2.500.000, 51% responden memiliki kelompok referensi, dan 51% responden memiliki persepsi yang positif terhadap pelayanan kesehatan di Sarawak, Malaysia.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik	N	%
Umur		
20 – 35	38	38
36 – 50	62	62
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	63	63
Perempuan	37	37
Status Perkawinan		
Menikah	82	82
Belum Menikah	18	18
Alasan menggunakan faskes		
Faskes lebih lengkap dan kualitas pelayanan lebih baik	36	36
Pengobatan lebih meyakinkan	11	11
Mencari alternatif pengobatan	9	9
Tidak memanfaatkan	44	44

Sumber : Data Primer, 2022

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Penelitian

Kriteria	N	%
Pemanfaatan Pelayanan		
Ya	56	56
Tidak	44	44
Pendidikan		
Tinggi	48	48
Rendah	52	52
Pendapatan		
Tinggi	25	25
Rendah	75	75
Pekerjaan		
Bekerja	89	89
Tidak Bekerja	11	11
Kelompok Referensi		
Ada	51	51
Tidak Ada	49	49
Persepsi Pelayanan Kesehatan		
Positif	51	51
Negatif	49	49

Sumber : Data Primer, 2022

Hasil analisis bivariat pada tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan tinggi maupun berpendidikan rendah memiliki kecenderungan yang sama dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Sarawak (56%). Responden yang tidak bekerja cenderung tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan di Sarawak (63,6%) sedangkan

responden yang berpendapatan tinggi (67,3%), memiliki kelompok referensi (66,7%) dan memiliki persepsi pelayanan kesehatan yang positif (68,6%) lebih cenderung memanfaatkan pelayanan kesehatan di Sarawak.

Hasil uji statistik *Chi Square* didapatkan bahwa faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Sarawak oleh

masyarakat Kecamatan Entikong adalah pendapatan ($p=0,012$), kelompok referensi ($p=0,028$) dan persepsi pelayanan kesehatan ($p=0,009$). Sedangkan faktor pekerjaan ($p=0,589$) dan pendidikan ($p=0,961$) tidak memiliki hubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Sarawak oleh masyarakat Kecamatan Entikong.

Tabel 3 Hasil Analisis Bivariat

Variabel	Pemanfaatan Pelayanan				Jumlah	p-value
	Ya		Tidak			
	n	%	n	%		
Pendidikan						
Tinggi	27	56,3	21	43,8	100	0,961
Rendah	29	55,8	23	44,2	100	
Pekerjaan						
Bekerja	49	55,1	40	44,9	100	0,589
Tidak Bekerja	7	63,6	4	36,4	100	
Pendapatan						
Tinggi	37	67,3	18	32,7	100	0,012
Rendah	19	42,2	26	57,8	100	
Kelompok Referensi						
Ada	34	66,7	17	33,3	100	0,028
Tidak Ada	22	44,9	27	55,1	100	
Persepsi Pelayanan Kesehatan						
Positif	35	68,6	16	31,4	100	0,009
Negatif	21	42,9	28	57,1	100	

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan hasil uji regresi logistik pada tabel 4 diketahui bahwa pendapatan merupakan faktor yang memiliki potensi terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Sarawak oleh masyarakat Kecamatan Entikong ($p=0,021$) dengan nilai koefisien *B* sebesar 2,734, artinya masyarakat dengan pendapatan tinggi memiliki potensi 2,734 kali dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Sarawak, Malaysia.

Tabel 4. Hasil Analisis Multivariat

Variabel	koef B	p-value
Pendapatan	2,734	0,021
Persepsi Pelayanan Kesehatan	2,331	0,068
Kelompok Referensi	1,745	0,229

Sumber : Data Primer, 2022

PEMBAHASAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan di Sarawak, Malaysia dilakukan oleh semua responden baik yang berpendidikan tinggi (56,3%) maupun berpendidikan rendah (55,8%). Hasil penelitian ini menunjukkan tidak ada hubungan antara pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan ($p\ value = 0,961$) tidak sejalan dengan penelitian Syarifain, dkk yang menunjukkan hasil terdapat hubungan antara pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($p\ value = 0,000$) dan penelitian Wardana yang menyebutkan terdapat hubungan pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($p\ value = 0,017$).^{9,10} Pendidikan dapat membentuk sikap, perilaku dan tindakan, termasuk mempengaruhi pengambilan suatu keputusan termasuk keputusan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Namun dalam keputusan untuk memilih fasilitas pelayanan

kesehatan yang akan digunakan lebih didasarkan kepada persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Penelitian Widyastika terkait pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa minat konsumen untuk menggunakan kembali fasilitas pelayanan yang sama dipengaruhi oleh kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.¹¹

Seseorang yang memiliki pekerjaan akan lebih cenderung memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan seseorang yang tidak memiliki pekerjaan. Hal tersebut dikarenakan orang yang bekerja memiliki penghasilan yang dapat digunakan untuk membayar biaya pelayanan kesehatan. Namun pada dasarnya pemilihan pelayanan kesehatan tidak hanya berdasarkan kepada kemampuan seseorang untuk membayar biaya pelayanan namun juga dipengaruhi oleh adanya motivasi dan pola pikir seseorang.¹² Pada penelitian ini di ketahui sebanyak 63,6% responden yang tidak bekerja juga memanfaatkan pelayanan kesehatan di Sarawak sedangkan responden yang bekerja sebanyak 55,1% yang memanfaatkan pelayanan di Sarawak. Salah satu motivasi dalam menggunakan pelayanan kesehatan adalah keterjangkauan terhadap pelayanan kesehatan meliputi jarak, waktu tempuh dan kemudahan transportasi.¹³

Kondisi geografis Kecamatan Entikong yang lebih dekat ke Sarawak, Malaysia dibandingkan ke Kabupaten ataupun ke Provinsi membuat masyarakat cenderung memilih berobat ke Sarawak jika ingin mendapatkan fasilitas pelayanan kesehatan seperti rotgen, USG ataupun berkonsultasi dengan dokter spesialis. Selain itu kemudahan mendapatkan sarana transportasi umum menuju Sarawak dibandingkan transportasi umum menuju ke Kabupaten Sanggau juga membuat masyarakat merasa lebih mudah untuk berobat ke Sarawak. Kemudahan akses merupakan faktor pendukung seseorang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.¹⁴ Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Tampi, dkk yang menunjukkan tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($p\ value = 0,976$).¹⁵ Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Hidana, dkk yang menyebutkan bahwa tidak ada hubungan antara

pekerjaan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. ($p\ value = 0,863$).¹⁶

Tingkat pendapatan masyarakat akan mempengaruhi kemampuan dalam membayar biaya pelayanan kesehatan. Pendapatan yang tinggi juga dapat mempengaruhi proses pengambilan keputusan dalam mencari pelayanan kesehatan yang lebih baik dalam rangka meningkatkan derajat kesehatannya.¹⁷ Pada penelitian ini di ketahui sebanyak 63,7% responden yang memiliki pendapatan tinggi cenderung memanfaatkan pelayanan kesehatan negara di Sarawak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rukiyah, dkk yang menunjukkan terdapat hubungan antara pendapatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($p\ value = 0,000$).¹⁸ Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Napirah, dkk yang menyebutkan terdapat hubungan pendapatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($p\ value = 0,004$).¹⁷ Hasil analisis multivariat didapatkan bahwa faktor pendapatan merupakan faktor yang memiliki potensi terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan negara di Sarawak, Malaysia oleh masyarakat Kecamatan Entikong. Hal tersebut dikarenakan seseorang yang memiliki pendapatan tinggi akan lebih leluasa untuk memilih dan mengupayakan kesembuhan termasuk untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan yang lebih baik dan memiliki sarana prasarana yang lengkap.^{19,20} Menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga meningkatkan peluang pasien yang berpendapatan tinggi untuk berkunjung ke fasilitas kesehatan.¹⁸

Kelompok referensi juga berperan memberikan referensi atau rujukan dalam keputusan pembelian atau konsumsi seseorang.²¹ Keputusan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Sarawak salah satunya didorong oleh adanya informasi yang didapatkan berupa pengalaman langsung dari keluarga atau rekan sejawat yang sudah pernah berobat ke sana. Pengalaman positif seperti kesembuhan akan berpengaruh terhadap perilaku masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.²² Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sampulena bahwa terdapat hubungan antara kelompok referensi dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($p\ value = 0,000$)

dimana kelompok referensi dapat menjadi acuan seseorang dalam menilai atau memandang sesuatu.²³

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Syifa yang menyatakan terdapat hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas dimana semakin baik mutu pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Standar mutu pelayanan mengacu pada lima dimensi mutu meliputi kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, kesiapan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan, pengetahuan, keramah tamahan, perhatian dan kesopanan petugas kesehatan, komunikasi yang baik serta penilaian pasien tentang sarana dan prasarana.²⁴

SIMPULAN

Faktor pendapatan, kelompok referensi dan persepsi pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Sarawak sedangkan faktor pendidikan dan pekerjaan tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Sarawak. Pendapatan menjadi faktor yang potensial terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Sarawak. Penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat dasar dan pelayanan kesehatan rujukan yang berkualitas serta bermutu di wilayah perbatasan diharapkan dapat meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh masyarakat di Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau.

KONFLIK KEPENTINGAN

Tidak ada konflik kepentingan dalam penelitian ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini, Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau, Camat Entikong, Puskesmas Entikong, serta pihak-pihak yang telah membantu pelaksanaan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

1. Katadata.co.id. Berobat Keluar Negeri favorit

Masyarakat Indonesia.
<https://katadata.co.id/timpublikasikatadata/info-grafik/5e9a5033b820a/infografik-berobat-ke-luar-negeri-favorit-masyarakat-indonesia> (2019).

2. Intama, C. N. & Sulistiadi, W. Kesiapan Rumah Sakit Indonesia Menghadapi Kompetisi Medical Tourism di Asia Tenggara. *J. Ilm. Univ. Batanghari Jambi* 22, 560 (2022). DOI: 10.33087/jiubj.v22i1.2003.
3. Laksmiarti, T., Budisuari, M. & Ardani, I. Pilihan Pelayanan Kesehatan oleh Masyarakat Perbatasan Negara. *Bul. Penelit. Sist. Kesehat.* 17, 353–362 (2015). <https://media.neliti.com/media/publications-test/20914-peoples-health-service-preference-at-the-36c24fa8.pdf>
4. Komari, N., Tanjungpura, U., Djafar, F., Tanjungpura, U. & Sakit, R. Mengapa Warga Indonesia Berobat di Malaysia. 26–33 (2021). Prosiding Seminar Nasional SATIESP 2021 No.ISBN: 978-602-53460-8-8
5. Purnamawati, A. Analis Sikap Penilaian Pasien Tentang Jasa Pelayanan Kesehatan. *J. Ilmu Manaj.* 11, 26–47 (2014). DOI: 10.21831/jim.v11i2.11754
6. Steffi Barmo;Balqis;Nurhayani. Hubungan Faktor Perilaku Konsumen Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar Tahun 2013. *Hassanudin Univ. Repos.* 1–12 (2013). <https://core.ac.uk/download/pdf/25490924.pdf>
7. Ramadhani, F. H. Consumer Behavior Related to the Utilization of Health Services Antenatal Care in Puskesmas Binamu. 445. <https://core.ac.uk/download/pdf/77622931.pdf>
8. Saleh, P. A., Amir, M. Y. & Palutturi, S. Relationof Social and Psychological Factors withUtilization of Health Services in Makassar Bhayangkara Hospital. 1–10.
9. Syarifain, A., Rumayar, A. A. & Mandagi, C. K. F. Hubungan Antara Pendidikan dan Pendapatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Pasien BPJS di Wilayah Kerja Puskesmas Sario Kota Manado. *J. Kesmas* 6, 1–

- 7 (2017).
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23099>
10. Wardana, B. & Suharto, S. Hubungan Pendidikan Dan Pengetahuan Peserta Bpjs Di Kelurahan Rowosari Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rowosari. *J. Kedokt. Diponegoro* 6, 46–53 (2017).<http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/medico> ISSN Online : 2540-8844
 11. Widyastika. Hubungan Antara Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap Di Puskesmas Mijen Kota Semarang. *J. Kesehat. Masy.* 2, 12–24 (2016). Skripsi
 12. Mustadifah, M. & Idrawati, F. Pemanfaatan Layanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan. *Higeia J. Public Heal. Res. Dev.* 5, 265–275 (2021). DOI: <https://doi.org/10.15294/higeia/v5i2/43740>
 13. Kanine, E. & Pobela, N. Motivasi Penderita Hipertensi Di Desa Kobo Kecil Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kotabangun. *J. Keperawatan* 6, 1–8 (2018). DOI : <https://doi.org/10.35790/jkp.v6i2.20714>
 14. Irawan, B. & Ainy, A. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir. *J. Ilmu Kesehat. Masy.* 9, 189–197 (2018). DOI: <https://doi.org/10.26553/jikm.2018.9.3.189-197>
 15. Tampi, J., Rumayar, A. A. & Tucunan, A. A. . Hubungan antara Pendidikan, Pendapatan dan Pekerjaan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Manembo-Nembo Bitung 2015. *Kesehat. Masy.* 5, 12–17 (2016). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/12679>
 16. Hidana, R., Shaputra, R. & Maryati, H. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Pasien Luar Wilayah di Puskesmas Tanah Sareal Kota Bogor. *Promot. J. Kesehat. Masy.* 1, 1–11 (2018). <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/PROMOTOR/article/view/1596/1142>
 17. Napirah, M. R., Rahman, A. & Tony, A. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *J. Pengemb. Kota* 4, 29 (2016). DOI: 10.14710/jpk.4.1.29-39
 18. Rukiyah, A. Y., Sari, D. Y. & Humaeroh, D. Hubungan Antara Tingkat Pendapatan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Pasien Jaminan Kesehatan Nasional. *J. Ilm. Kesehat.* 18, 15–20 (2019). DOI : 10.33221/jikes.v18i3.369
 19. Logen, Y., & Balqis, D. Faktor yang berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh pemulung di TPA Tamangapa. Skripsi. Universitas Hasanudin. 1–12 (2015). <https://core.ac.uk/download/pdf/77622001.pdf>
 20. Nurrohmah. Besarnya Pendapatan Keluarga Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan. *Ideas J.* (2021) DOI:10.31219/osf.10/qmnt8.
 21. Ronauli, L. N. & Indriani, F. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Obat Generik (Studi Pada Konsumen di Apotek Kimia Farma Pandanaran Kota Semarang). *J. Sains Pemasar. Indones. (Indonesian J. Mark. Sci.* 19, 159–174 (2020). DOI: <https://doi.org/10.14710/jspi.v19i3.172-187>
 22. Marnah, M., Husaini, H. & Ilmi, B. Analisis Perilaku Masyarakat Dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Kecamatan Paminggir. *J. Berk. Kesehat.* 1, 130 (2017). <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/berkala-kesehatan/article/view/3152/2701>
 23. Sampeluna, N., Balqis & Hamzah, A. Faktor yang berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja. *J. AKK* 2, 22–28 (2013). <https://media.neliti.com/media/publications/82>

- 23-ID-faktor-yang-berhubungan-dengan-pemanfaatan-pelayanan-kesehatan-di-rsud-lakipadad.pdf
24. Syifa, M., Husna, A., Marniati, Reynaldi, F. & SA, S. Hubungan Persepsi Pasien dengan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. *J. Jurmakemas* 1, 39–55 (2021). <http://jurnal.utu.ac.id/JURMAKEMAS/article/view/3332>