



# Sikap Pasien Rawat Jalan dalam Pemanfaatan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Rumah Sakit Swasta di Pekanbaru

## Outpatient Behavior Toward Utilizing of Health Service Insurance in A Private Hospital in Pekanbaru

Yeni Afriani<sup>1</sup>, Henni Djuhaeni<sup>2</sup>, Nur Maimun<sup>3</sup>, Jasrida Yunita<sup>4</sup>, Arif Wahyudi<sup>5</sup>

<sup>1,3,4,5</sup> STIKes Hang Tuah Pekanbaru  
<sup>2</sup> Universitas Padjadjaran

### ABSTRACT

*The hospital has a very large role as a provider of health services to BPJS Health participants. The implementation of the BPJS Health program in the Hospital is inseparable from various problems such as BPJS participants who do not understand their rights and obligations as a result of lack of knowledge, community work related to BPJS Health, lack of exposure to information related to BPJS health to the attitudes and behavior of health workers towards patients. The purpose of the study was to find out what factors were related to the attitude of utilizing BPJS health services to outpatients in Petala Bumi Hospital, Riau Province. This was a quantitative analytic research with a cross-sectional design. Data analysis was carried out by univariate, bivariate, and multivariate using multiple logistic regression tests. The results showed that the variables significantly related to the attitudes of outpatients in the utilization of the Social Security Organizing Agency (BPJS) services namely knowledge (POR: 3.99; 95% CI; 1,782-8,935), education (POR: 16,67; 95% CI; 7,206-38,575) and exposure to information POR: 2.65; 95% CI; 1,228-5,704). It is recommended for health workers to further enhance their role in providing health promotion on health BPJS through integrated counseling by establishing cross-program and cross-sectoral cooperation including through integrated socialization from various parties involving ulemas, and community leaders through activities carried out by the community.*

### ABSTRAK

Rumah Sakit memiliki peran yang sangat besar sebagai penyedia layanan kesehatan kepada peserta BPJS Kesehatan. Pelaksanaan program BPJS Kesehatan di Rumah Sakit tidak terlepas dari beragam permasalahan seperti peserta BPJS yang tidak memahami dengan baik hak dan kewajibannya sebagai dampak kurangnya pengetahuan, pekerjaan masyarakat terkait BPJS Kesehatan, kurangnya terpapar informasi terkait BPJS kesehatan hingga sikap dan perilaku petugas kesehatan terhadap pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan sikap pemanfaatan pelayanan BPJS kesehatan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Petala Bumi Provinsi Riau. Jenis penelitian kuantitatif analitik dengan desain cross sectional. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat dan multivariat dengan menggunakan uji regresi logistik ganda. Hasil penelitian menunjukkan variabel yang berhubungan secara signifikan dengan sikap pasien rawat jalan dalam pemanfaatan pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yaitu pengetahuan (POR:3,99 ; CI 95%;1,,782-8,935), pendidikan (POR:16,67 ; CI 95%;7,206-38.575) dan keterpaparan informasi POR:2,65 ; CI 95%;1,228-5,704). Disarankan kepada tenaga kesehatan agar lebih meningkatkan peran dalam pemberian promosi kesehatan tentang BPJS kesehatan melalui penyuluhan terpadu dengan menjalin kerjasama lintas program dan lintas sektoral diantaranya melalui sosialisasi terpadu dari berbagai pihak dengan melibatkan ulama, dan tokoh masyarakat melalui kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat.

**Keywords :** Outpatient, BPJS services, knowledge.

**Kata Kunci :** Rawat jalan, pelayanan BPJS, pengetahuan.

Correspondence : Yeni Afriani  
Email : [yeniapriani781@gmail.com](mailto:yeniapriani781@gmail.com), 082268867698

• Received 23 Oktober 2029 • Accepted 28 Agustus 2021 • p - ISSN : 2088-7612 • e - ISSN : 2548-8538 •

DOI: <https://doi.org/10.25311/keskom.Vol7.Iss2.436>

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Menyadari bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap warga negara maka pemerintah berupaya dari waktu ke waktu untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Salah satu program yang diselenggarakan oleh Pemerintah Indonesia adalah penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menurut Undang-undang (UU) yakni UU Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).

Kementerian Kesehatan sendiri sejak tahun 2005 telah melaksanakan program jaminan kesehatan terutama bagi masyarakat miskin, dimulai dengan Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan bagi Masyarakat Miskin (PKMM) atau lebih dikenal dengan program Askeskin (2005-2007) yang kemudian berubah nama menjadi program Jaminan Kesehatan Masyarakat/Jamkesmas (2008-2013), dan sekarang dikenal dengan program JKN yang diselenggarakan oleh BPJS. Semuanya memiliki tujuan yang sama yaitu sebagai upaya untuk menjaga kesinambungan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu yang merupakan masa transisi sampai dengan terlaksananya jaminan sosial sesuai UU SJSN.

BPJS merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS berkantor pusat di Jakarta, memiliki kantor perwakilan di tingkat provinsi serta kantor cabang di tingkat kabupaten/kota. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS merupakan badan hukum yang berkoordinasi langsung dibawah presiden dengan mengelola jaminan kesehatan untuk seluruh masyarakat Indonesia (Lestari, 2013).

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS Kesehatan, mewajibkan seluruh penduduk Indonesia untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan. Peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran. Kepesertaan dibagi menjadi dua yaitu (1) Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan yaitu fakir miskin dan orang tidak mampu yang ditetapkan oleh pemerintah dan diatur melalui peraturan pemerintah, dan (2) Bukan Penerima Bantuan Iuran (NON PBI) Jaminan Kesehatan yaitu pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya, bukan pekerja dan anggota keluarganya, veteran, perintis kemerdekaan, janda, duda, anak yatim veteran dan perintis kemerdekaan.

Jumlah peserta Program JKN-KIS di Indonesia pada tahun 2017 mencapai 187.982.949 (72% dari jumlah penduduk

Indonesia), tahun 2018 peserta JKN-KIS mencapai 202.160.855 dan terakhir per 1 April 2019 mencapai 219.669.453 jiwa penduduk dan bermitra dengan 23.011 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan 2.475 Rumah Sakit (termasuk klinik utama) (BPJS, 2019).

Provinsi Riau, diketahui sebesar 73 % lebih warga Riau belum mendaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan, sedangkan target Universal Health Coverage (UHC) di 2019 mencapai 95%. Cakupan kepesertaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Riau hanya sekitar 4.1141.255 (68,86%) dari jumlah total penduduk, masih ada sekitar 1.872.396 penduduk yang belum terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan (BPJS, 2019).

Konsep pelayanan BPJS Kesehatan menggunakan sistem rujukan berjenjang sebagai berikut: (1) Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (PPK 1) atau disebut juga provider tingkat pertama adalah rujukan pertama yang mampu memberikan pelayanan kesehatan dasar, (2) Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Dua (PPK 2) atau disebut juga provider tingkat dua adalah rujukan kedua yang mampu memberikan pelayanan kesehatan spesialisasi dan (3) Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Tiga (PPK 3) atau disebut juga provider tingkat tiga adalah rujukan ketiga yang mampu memberikan pelayanan kesehatan sub spesialisasi.

Pemerintah melalui BPJS menjalin kerjasama dengan fasilitas kesehatan yang menjadi mitra BPJS kesehatan yaitu fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan. Adapun fasilitas kesehatan tingkat lanjutan yaitu rumah sakit. Berdasarkan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Berdasarkan Surat Menteri Kesehatan Nomor : HK.03.01/Menkes/768/2018 tanggal 31 Desember 2018 yang mengatur perihal perpanjangan kerja sama rumah sakit dengan BPJS Kesehatan, diketahui sepanjang Januari-Desember 2018 tercatat sekitar 60 Rumah Sakit di Provinsi Riau telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Sebelum kerja sama disepakati, terlebih dahulu rumah sakit terkait melalui proses kredensialing atau uji kelayakan yang dilakukan oleh tim BPJS Kesehatan, Dinkes dan Persi. Melalui kerja sama tersebut maka peserta BPJS Kesehatan akan memperoleh layanan dari semua bentuk layanan yang ada di Rumah Sakit (BPJS Kesehatan, 2018).

Rumah Sakit memiliki peran yang sangat besar sebagai penyedia layanan kesehatan kepada peserta BPJS Kesehatan. Jika pelayanan kesehatan yang diberikan baik maka akan semakin banyak peserta BPJS yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, namun dapat terjadi sebaliknya jika pelayanan dirasakan kurang memadai, ketersediaan tenaga kesehatan yang kurang serta kelengkapan obat yang belum

memadai, ditambah pula dengan sikap dan perilaku petugas kesehatan terhadap pasien, menjadi permasalahan klasik yang sering timbul (Hasbi, 2012). Terkadang hubungan antara petugas kesehatan dengan pasien belum tercipta secara baik, sehingga menimbulkan rendahnya tingkat kepercayaan terhadap layanan yang diberikan dan mempengaruhi minat masyarakat dalam pemanfaatan BPJS Kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan di Rumah Sakit (Alamsyah, 2011).

Pelaksanaan program BPJS Kesehatan di Rumah Sakit tidak terlepas dari beragam permasalahan seperti peserta BPJS yang tidak memahami dengan baik hak dan kewajibannya sebagai dampak kurangnya pengetahuan, pekerjaan masyarakat terkait BPJS Kesehatan, kurangnya terpapar informasi terkait BPJS kesehatan hingga sikap dan perilaku petugas kesehatan terhadap pasien.

Terdapat banyak teori yang dapat menjelaskan perilaku pemanfaatan BPJS Kesehatan salah satunya teori perilaku Lawrence Green. Teori Lawrence Green mengatakan perilaku terbentuk kombinasi dari tiga faktor utama, yaitu faktor-faktor predisposisi (*Predisposing factor*) yang meliputi pengetahuan, sikap, pendidikan, pekerjaan dan sebagainya, faktor pemungkin (*Enabling factors*) yang mencakup ketersediaan sarana keterjangkauan informasi dan keterjangkauan sarana, dan faktor penguat (*Reinforcing factors*) meliputi sikap petugas terhadap pasien BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian Lukiono (2010) tentang pengaruh pengetahuan dan sikap terhadap pemanfaatan jaminan kesehatan pada ibu hamil di Kota Blitar, didapatkan hasil bahwa ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan ibu hamil terhadap pemanfaatan pembiayaan jaminan persalinan. Dimana secara statistik didapat  $p \text{ value} \leq 0,05$ . Hal ini disebabkan semakin tinggi pengetahuan, maka akan semakin baik responden dalam memanfaatkan pelayanan BPJS Kesehatan.

Menurut Hasbi (2012) pengetahuan masyarakat tentang pemanfaatan BPJS Kesehatan masih sangat minim terutama di daerah-daerah, maka perlu diselesaikan secara bertahap untuk mengatasi masalah ini, kebijakan kesehatan pemerintah harus berhati-hati, cermat dan teliti, sehingga investasi yang dilakukan selama ini dapat berjalan optimal. Ketersediaan layanan kesehatan lebih banyak di kota-kota besar dan untuk di daerah-daerah masih terdapat kekurangan tenaga kesehatan serta sarana prasarana sehingga pelayanan kesehatannya masih terbelang sangat minim.

Adapun menurut hasil penelitian Maharani (2015) tentang "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat di Kota Singaraja dalam memanfaatkan BPJS Kesehatan. Diketahui bahwa terdapat hubungan signifikan antara pendidikan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan responden dengan pendidikan tinggi cenderung memiliki pengetahuan dan sikap yang baik terhadap pemanfaatan BPJS Kesehatan. Berdasarkan hasil

penelitian (Susi, 2016) diketahui memiliki  $p \text{ value} 0,009$ , artinya terdapat hubungan antara keterpaparan informasi terhadap pemanfaatan BPJS Kesehatan. Akibatnya banyak masyarakat yang tidak mengetahui dengan baik dalam pemanfaatan BPJS kesehatan. Terkait sikap petugas terhadap pasien, diketahui memiliki  $p \text{ value} 0,033$ , artinya terdapat hubungan antara sikap petugas kesehatan terhadap pemanfaatan BPJS Kesehatan. Hal ini disebabkan tidak jarang petugas akan ramah pada pasien yang dikenalnya. Petugas juga tidak memberikan informasi lebih jelas tentang manfaat setiap obat yang diberikan kepada pasien, pasien bertanya mungkin akan dijelaskan, tetapi kalau tidak obat tersebut tidak akan dijelaskan.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan penulis di Rumah Sakit Patala Bumi Kota Pekanbaru Provinsi Riau bulan Februari 2019 didapat data pasien dengan menggunakan BPJS pada tahun 2016 yang menggunakan BPJS rawat jalan sebesar 19913 dan yang non BPJS sebesar 22397. Kemudian didapat kenaikan terhadap pasien pengguna BPJS rawat jalan pada tahun 2017 sebesar 18680. Sedangkan yang non BPJS rawat jalan sebesar 25909. Selanjutnya pada tahun 2018 terdapat kenaikan signifikan pada pengguna BPJS rawat jalan sebesar 22656 sedangkan yang non BPJS sebesar 26491 data ini diambil langsung pada Rumah Sakit Patala Bumi Pekanbaru Provinsi Riau.

## METODE

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan desain cross sectional, yaitu melihat hubungannya antara variabel independen (pengetahuan, umur, pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin, keterpaparan informasi, dan sikap petugas) dengan variabel dependen (sikap pasien rawat jalan dalam Pemanfaatan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Petala bumi Provinsi Riau serta data variabel independen dan variabel dependen dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan.

Populasi adalah keseluruhan individu yang menjadi acuan hasil-hasil penelitian akan berlaku. Anggota individu suatu populasi yang karakteristiknya akan diukur disebut unit elementer atau elemen dari populasi tersebut (Lemeshow, 1997).

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan BPJS Kesehatan di RSUD Petala Bumi Kota Pekanbaru tahun 2018 yang berjumlah 22.656. Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili atau representatif populasi. Sampel berjumlah 210 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan tehnik Consecutive sampling yaitu semua pasien yang datang secara berurutan dan memenuhi kriteria pemilihan dimasukkan kedalam penelitian sampai jumlah subjek terpenuhi.

## HASIL

## Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mendapatkan gambaran distribusi tentang frekuensi dan variabel yang diteliti, baik variabel dependen maupun variabel independen. Tujuan analisis ini adalah untuk menjelaskan atau menggambarkan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti (Notoatmojo, 2005). Dalam penelitian ini dapat digambarkan secara umum responden di RSUD Petala Bumi Tahun 2019.

**Tabel 1.**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian**

Karakteristik	Jumlah	Persentase
<b>Sikap pasien</b>		
Negatif	130	63,4
Positif	75	36,6
<b>Pengetahuan</b>		
Rendah	127	62,0
Tinggi	78	38,0
<b>Umur</b>		
Beresiko (<30 tahun)	74	36,1
Tidak Beresiko (>30 tahun)	131	63,9
<b>Pendidikan</b>		
Rendah	124	60,5
Tinggi	81	39,5
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak bekerja	63	30,7
Bekerja	142	69,3
<b>Jenis Kelamin</b>		
Perempuan	155	75,6
Laki-laki	50	24,4
<b>Keterpaparan Informasi</b>		
Tidak Terpapar	122	59,5
Terpapar	83	40,5
<b>Sikap petugas</b>		
Negative	89	43,4
Positive	116	56,6
<b>Jumlah</b>	<b>205</b>	<b>100</b>

Sumber: RSUD Petala Bumi Tahun 2019

Berdasarkan tabel 1 tersebut di atas diketahui Hasil penelitian menunjukkan sikap pasien negatif sebanyak 130 orang (63,45), pengetahuan responden yang rendah sebanyak 127 orang (62,0%), umur responden yang beresiko sebanyak 74 orang (36,1%), pendidikan rendah sebanyak 124 orang (60,5%), responden yang tidak bekerja sebanyak 63 orang., responden tidak terpapar informasi sebanyak 122 orang (59,5%), jenis kelamin perempuan sebanyak 155 orang (75,6%), sikap petugas yang negatif sebanyak 89 orang (43,3%).

## Analisis Bivariat

Analisis bivariat bertujuan untuk mengetahui kemaknaan hubungan antara variabel dependen dan independen, dengan uji chi square dengan derajat kepercayaan  $\alpha = 0.05$ , CI = 95%. Adapun hasil analisis bivariat tersebut dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

**Tabel 2.**  
**Hubungan Variabel Independen Terhadap Sikap Pasien Rawat Jalan BPJS di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2019**

Variabel	Sikap Pasien		Total	P Value	POR
	Negatif	Positif			
<b>Pengetahuan</b>					
Rendah	94 (74,0%)	33 (26,0%)	127 (100%)	0,000	3,3 1,831-6,032
Tinggi	36 (46,2%)	42 (53,8%)	78 (100%)		
<b>Umur</b>					
Beresiko	48 (64,9%)	26 (35,1%)	74 (100%)	0,863	
Tidak beresiko	82 (62,6%)	49 (37,4%)	131 (100%)		
<b>Pendidikan</b>					
Rendah	108 (87,1%)	16 (12,9%)	124 (100%)	0,000	18,1 8,830-37,112
Tinggi	22 (27,2%)	59 (72,8%)	81 (100%)		
<b>Pekerjaan</b>					
Tidak bekerja	40 (63,5%)	23 (36,5%)	63 (100%)	1,000	
Bekerja	90 (63,4%)	52 (36,6%)	142 (100%)		
<b>Terpapar Informasi</b>					
Tidak terpapar	92 (75,4%)	30 (24,6%)	122 (100%)	0,000	3,632 1,999-6,597
Terpapar	38 (45,8%)	45 (54,2%)	83 (100%)		
<b>Jenis Kelamin</b>					
Perempuan	98 (63,2%)	57 (36,8%)	155 (100%)	1,000	
Laki-laki	32 (64,0%)	18 (36,0%)	50 (100%)		
<b>Sikap petugas</b>					
Negatif	44 (49,4%)	45 (50,6%)	89 (100%)	0,000	0,341 0,190-0,614
Positif	86 (74,1%)	30 (25,9%)	116 (100%)		

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa dari tujuh variabel independen terdapat 4 variabel yang memiliki hubungan yang signifikan terhadap sikap pasien BPJS yaitu pengetahuan, pendidikan, terpapar informasi dan sikap petugas dan 3 variabel tidak memiliki hubungan yang signifikan yaitu variabel umur, pekerjaan, jenis kelamin.

## Analisis Multivariat

Setelah dilakukan seleksi bivariat selanjutnya dilakukan pemodelan multivariat terhadap tujuh variabel independen, dengan hasil multivariate akhir sesuai tabel 3:

**Tabel 3.**  
**Permodelan Multivariat Akhir**

Variabel	P Value	POR	95% CI. For EXP (B)	
			Lower	Upper
Pengetahuan	0,001	3,867	1,746	8,562
Pendidikan	0,000	16,077	7,146	36,170
Terpapar informasi	0,011	2,694	1,256	5,778
Sikap petugas	0,252	0,633	0,290	1,384
<b>Omnibus test of model coefficient = 0,000</b>			<b>Nagelkerke R Square = 0,527</b>	

Pada pemodelan akhir didapatkan 3 variabel yang memiliki p value <0,05 yaitu pendidikan, pengetahuan dan terpapar informasi dari 7 variabel yang digunakan pada uji multivariat.

Dari hasil multivariat didapatkan hasil sebagai berikut: Model Multivariat yang terbentuk sudah fit/layak digunakan, kemaknaan model signifikan (p value omnibus test 0,000). Nilai Nagelkerke R square = 0,527 artinya ada 52,7% dari variabel yang diteliti mempengaruhi sikap negatif pasien sedangkan 47,3% variabel lain yang mempengaruhi seperti faktor sosial budaya.

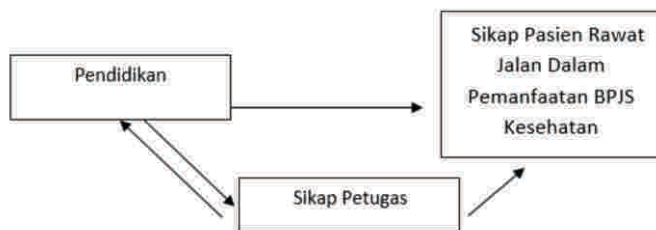
## PEMBAHASAN

## Pendidikan

Dari hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan

sikap pasien rawat jalan dalam pemanfaatan BPJS kesehatan dengan p value 0,000 dan POR 16,077. Hal ini berarti pasien rawat jalan yang berpendidikan rendah beresiko 16 kali memiliki sikap negatif terhadap pemanfaatan BPJS kesehatan daripada pasien rawat jalan yang berpendidikan tinggi.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa pendidikan berhubungan signifikan dengan sikap pasien rawat jalan dalam pemanfaatan BPJS Kesehatan. Dalam hubungan ini, terdapat variabel confounding yang berhubungan dengan variabel exposure dan berhubungan pula dengan variabel dependen (Outcome) yaitu sikap petugas kesehatan. Hubungan ini terlihat pada gambar di bawah ini:



**Gambar 1.**

#### Hubungan Pendidikan dengan Sikap Pasien Rawat Jalan Dalam Pemanfaatan BPJS Kesehatan

Pendidikan berhubungan sebab akibat dengan Sikap Pasien Rawat Jalan Dalam Pemanfaatan BPJS Kesehatan dan variabel pekerjaan serta sikap petugas menjadi variabel Confounding. Ini berarti hubungan pendidikan dengan sikap pasien rawat jalan dalam pemanfaatan BPJS Kesehatan di kontrol oleh kedua variabel ini. Oleh karena itu direkomendasikan kepada pihak Rumah Sakit agar mengupayakan dan senantiasa memperlihatkan dan memberikan pelayanan dan sikap yang positif terhadap pengguna BPJS kesehatan, karena para pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh pendidikan mereka saja namun juga di kontrol oleh sikap petugas yang positif. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Maharani, 2015) tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat di Kota Singaraja dalam memanfaatkan BPJS Kesehatan. Diketahui bahwa terdapat hubungan signifikan antara pendidikan dengan pemanfaatan BPJS Kesehatan.

Tingkat pendidikan akan menyebabkan perbedaan pada pengetahuan dasar kesehatan. Semakin tinggi tingkat pendidikan, semakin mudah mereka menerima serta mengembangkan pengetahuan dan teknologi, sehingga akan meningkatkan produktivitas yang akhirnya akan meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan keluarga (Utami, 2011). Ini berarti, Semakin tinggi pendidikan seseorang akan semakin tinggi pula kepeduliannya terhadap kesehatan yang dimilikinya dan semakin positif cara pandang dan sikapnya terhadap segala hal yang dapat meningkatkan derajat kesehatannya salah satunya program BPJS kesehatan.

#### Pengetahuan

Dari hasil analisis multivariat diperoleh 3 variabel independen yang berhubungan terhadap pemanfaatan pelayanan BPJS kesehatan yaitu pengetahuan, pendidikan dan keterpaparan informasi. Pengetahuan dengan sikap pasien rawat jalan dalam pemanfaatan BPJS Kesehatan dengan p value 0,001 dan nilai POR 3,867. Hal ini berarti pasien rawat jalan yang berpengetahuan rendah beresiko 3 kali memiliki sikap negatif terhadap pemanfaatan BPJS kesehatan daripada pasien rawat jalan yang berpengetahuan tinggi. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa pengetahuan berhubungan signifikan dengan sikap pasien rawat jalan dalam pemanfaatan BPJS Kesehatan. Hubungan ini terlihat pada gambar di bawah ini:



**Gambar 3.**

#### Hubungan keterpaparan informasi Dengan sikap Pasien Rawat Jalan Dalam Pemanfaatan BPJS

Keterpaparan informasi berhubungan sebab akibat dengan sikap Pasien Rawat Jalan Dalam Pemanfaatan BPJS kesehatan. Oleh karena itu direkomendasikan kepada pihak Rumah Sakit agar berupaya menyampaikan informasi dan sosialisasi mengenai BPJS kesehatan, baik melalui media cetak, elektronik ataupun media massa. Sehingga informasi mengenai BPJS kesehatan dapat diterima secara merata oleh masyarakat.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Susi (2016), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara keterpaparan informasi terhadap pemanfaatan BPJS Kesehatan. Informasi adalah data-data yang telah diolah sehingga dapat berguna bagi siapa saja yang membutuhkan. Ketersediaan informasi yang diberikan kepada masyarakat bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat. Dengan meningkatnya pengetahuan dapat memberikan kesadaran pada diri mereka yang pada akhirnya dapat mengubah sikap masyarakat. Hasil atau perubahan sikap yang disebabkan karena adanya informasi, walaupun memerlukan waktu yang lama, tetapi perubahannya akan bersifat langgeng karena didasari oleh kesadaran mereka sendiri (Priyoto, 2014)

Ini berarti keterpaparan masyarakat akan informasi yang berkaitan dengan pemanfaatan Rumah Sakit oleh peserta BPJS kesehatan melalui penyebaran informasi merupakan salah satu faktor pendorong agar terjadinya peningkatan pemanfaatan layanan Rumah Sakit.

#### Variabel yang Tidak Berhubungan

##### Sikap petugas

Hasil analisis multivariat didapatkan bahwa sikap petugas tidak ada hubungan dengan sikap pasien rawat jalan dalam

pemanfaatan BPJS dengan  $p$  value 0,252 dan nilai POR 0,633. Hal ini dikarenakan tindakan atau cara petugas dalam melakukan pelayanan merupakan hal yang sangat mempengaruhi pasien dalam pemanfaatan layanan. Adanya perlakuan yang baik dan penuh perhatian menjadi suatu daya tarik tersendiri dalam pemberian pelayanan kepada pasien. Hal ini menumbuhkan pengaruh psikologis dan motivasi bagi pasien untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Pada penelitian ini ditemukan bahwa para petugas kesehatan telah bersikap baik sehingga sebagian besar responden memiliki sikap positif terhadap layanan yang diberikan petugas. Terlihat dari jawaban responden tentang apakah petugas kesehatan tidak melayani dengan optimal apabila pasien yang datang merupakan peserta BPJS Kesehatan sebagian besar responden menjawab tidak karena pelayanan yang diberikan sangat optimal dengan jumlah jawaban sikap positif sebanyak 116 orang (56,6%) dibandingkan dengan sikap negatif sebanyak 89 orang (43,3%).

Masyarakat masih memilih untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dikarenakan tidak mempunyai pilihan lain untuk memilih layanan kesehatan lainnya. Karena mereka telah menjadi peserta BPJS yang biaya berobatnya bisa ditanggulangi oleh pemerintah terlebih dahulu dan kemudian dilakukan pembayaran iuran setiap bulan. Hal ini membuat persepsi mengenai sikap petugas kesehatan tidak mempengaruhi dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut : Proporsi pasien yang memiliki sikap negatif terhadap pemanfaatan layanan BPJS adalah sekitar 63,4%. Faktor yang mempengaruhi sikap pasien dalam pemanfaatan pelayanan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Bumi Provinsi Riau adalah pendidikan, pengetahuan dan terpapar informasi. Sikap petugas merupakan variabel *counfounding* terhadap variabel pendidikan. Faktor yang tidak berhubungan dengan pemanfaatan layanan BPJS adalah umur, pekerjaan dan jenis kelamin.

Saran dari hasil penelitian dan pembahasan bahwa diharapkan kepada responden agar meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang BPJS Kesehatan, dengan giat mencari informasi dari berbagai sumber, baik melalui tenaga kesehatan ataupun media massa dan elektronik. Sehingga akan terjadi peningkatan kesadaran bahwa BPJS merupakan satu program yang sangat membantu dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Saran yang selanjutnya diharapkan kepada tenaga kesehatan dan Rumah Sakit agar meningkatkan peran dalam pemberian promosi kesehatan tentang pentingnya BPJS kesehatan. Antara lain dengan menjalin kerjasama lintas program atau lintas sektoral dengan organisasi lain seperti Lembaga Swadaya masyarakat, diantaranya melalui sosialisasi

terpadu dari berbagai pihak dengan melibatkan ulama, dan tokoh masyarakat melalui kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat, seperti arisan, pengajian dan lain-lain. Informasi BPJS kesehatan juga dapat diberikan melalui media massa dan media elektronik.

## Konflik Kepentingan

Tidak ada konflik kepentingan dalam penelitian ini

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, Dedi. (2011). Manajemen pelayanan kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika
- Ali, Zaidin. (2010). Dasar-dasar pendidikan kesehatan masyarakat dan promosi kesehatan. Jakarta: Trans Info Media
- Azwar, S. (2012). Penyusunan skala psikologi, Edisi 2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar, S. (1995). Sikap manusia teori dan pengukurannya. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Barthos, Basir. (2009). Manajemen sumber daya manusia suatu pendekatan makro. Jakarta: Bumi Aksara
- Hartono, Bambang. (2010). Manajemen pemasaran untuk rumah sakit. Jakarta: Rineka Cipta
- Hastuti, Permata dan Fitri, Milla. (2016). Asuransi konvensional, syari'ah dan BPJS. Yogyakarta: Parama Publishing
- Irawan, Bambang., Asmaripa Ainy. (2018). Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional di wilayah kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir.
- Lukiono, Wahyu Tri. (2010). Pengaruh pengetahuan dan sikap terhadap pemanfaatan jaminan kesehatan pada ibu hamil miskin Di Kota Blitar.
- Maharani, Putu Veyna. (2015). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat di Kota Singaraja memiliki program asuransi unitlink.
- Notoadmodjo, S. (2010). Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 101 Tahun 2012 Tentang penerima bantuan iuran jaminan kesehatan
- Peraturan Presiden RI Nomor 12 Tahun 2013 Tentang jaminan kesehatan
- Salim, Hermiyanti dan Rahman. (2017). Analisis implementasi kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Undata Palu. Jurnal Kesehatan Tadulako Vol.3 No. 1, Januari 2017
- Sulastri, Susi. (2016). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS golongan Pbi Di Puskesmas Tandang Buhit Kecamatan Balige

- Suryani, Irma dan Suharyanto. (2016). Implementasi program badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) dalam meningkatkan pelayanan administrasi kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Padang Lawas. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area Indonesia*
- Thabrany, Hasbullah. (2014). *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang No. 36 tahun 2009 Tentang kesehatan
- Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 Tentang sistem jaminan sosial nasional
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit