

GAMBARAN FAKTOR PENGETAHUAN PASIEN DALAM PELAYANAN BPJS

Adilla Tullah, Yuliza Anggraini*, Hendry Wibowo

Jl. Uka Garuda Sakti Km 3 Kota Pekanbaru, Jl. Balai No 24 Kota Payakumbuh,
Jl. Ujung Pandang N2/13 Nanggalo Padang

e-mail : adilatullah@gmail.com, yulizaanggraini@gmail.com*, endrywib@gmail.com

Artikel Diterima : 08 November 2022, Direvisi : 24 Maret 2023, Diterbitkan : 28 Maret 2023

ABSTRAK

Latar Belakang: Pengetahuan merupakan sebuah hasil tahu yang diperoleh setelah melakukan interaksi terhadap suatu objek. Faktor yang berkaitan dengan pengetahuan yaitu umur, tingkat pendidikan, pekerjaan dan sumber informasi. Adanya pasien yang belum memahami bagaimana prosedur dalam pelayanan BPJS. **Tujuan:** untuk mengetahui bagaimana distribusi frekuensi faktor yang berkaitan dengan pengetahuan pasien dalam pelayanan BPJS. **Metodologi:** Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi dengan menggunakan metode Penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif, dengan jumlah sampel sebanyak 76 orang dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. **Hasil:** penelitian menunjukkan bahwa lebih dari sebahagian responden dengan pengetahuan rendah yaitu sebesar (51,3%) dengan umur 21-30 dan 41-50 tahun (25%) dengan tingkat pendidikan tinggi (55,3%) serta responden dengan kategori tidak bekerja (36,8%) dan media cetak merupakan kategori sumber informasi yang paling banyak diperoleh oleh responden sebesar (46,1%). **Diskusi:** Dari penelitian ini adalah masih rendahnya pengetahuan pasien dalam pelayanan BPJS, saran diharapkan kepada pihak rumah sakit untuk memberikan informasi kepada anggota BPJS dengan lebih maksimal, baik secara langsung, media cetak maupun media elektronik.

Kata Kunci : pengetahuan, faktor pengetahuan, pelayanan pasien BPJS

ABSTRACT

Background: Knowledge is a result of knowing obtained after interacting with an object. Factors related to knowledge are age, level of education, occupation and sources of information. There are patients who do not understand how the procedure in BPJS services. **Objective:** to find out how the frequency distribution of factors related to patient knowledge in BPJS services. **Method:** This research was conducted at Madina Bukittinggi Hospital using a descriptive quantitative approach research method, with a total sample of 76 people using the accidental sampling technique. **Results:** The results showed that more than a part of respondents with low knowledge were (51.3%) with the age of 21-30 and 41-50 years (25%) with a higher education level (55.3%) and respondents with the category of not working (36.8%) and print media was the category of sources of information most obtained by respondents at (46.1%). **Discussion:** The conclusion of this study is that there is still low knowledge of patientin BPJS services, suggestions are expected to the hospital to provide information to BPJS members more optimally, both directly, print and electronic media.

Keywords : knowledge, knowledge factor, BPJS patient services

PENDAHULUAN

BPJS adalah badan hukum yang diadakan untuk melaksanakan program jaminan kesehatan di Indonesia yang diterapkan pada pelayanan kesehatan salah satunya di rumah sakit. (Hasan, 2017) BPJS telah dilaksanakan sejak tanggal 1 Januari 2014, dengan adanya program BPJS ini akan menjadi akses pertama untuk masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehatnya, menurut data yang diperoleh dari Kementerian Kesehatan RI dalam tiga tahun terakhir peserta yang menggunakan BPJS yakni, tahun 2018 sebanyak 208,1 juta, tahun 2019 224,1 juta dan tahun 2020 sebanyak 222,4 juta setara dengan 82,5% dari jumlah penduduk Indonesia. (Apriani & Rumana, 2019)

Kenyataannya yang terjadi dalam implementasi BPJS saat ini masih juga ditemui beberapa kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan BPJS di rumah sakit, Menurut *Universal Health Coverage* Mengukur Capaian Indonesia yaitu, berupa kesadaran masyarakat tentang pengetahuan yang dimiliki mengenai layanan kesehatan yang telah disediakan oleh jaminan kesehatan nasional di Indonesia masih sangat rendah sekali. Salah satunya di buktikan dengan data pengetahuan pasien yang masih rendah dari beberapa hasil penelitian terdahulu diantaranya dalam penelitian Novya (2016) didapatkan hasil bahwa pasien dengan pengetahuan yang masih rendah sebesar 36,4%, menurut Sastradimulya (2011) sebesar 34,17% sedangkan menurut Balqis (2015) sebesar 72%. (Apriani & Rumana, 2019).

Dalam penelitian Alfita Dewi dan Dita Salsabilla (2019) pada Jurnal Abdimas Saintika, bahwa di kota Padang masih banyak masyarakat yang kurang pengetahuan serta belum memahami dan mengerti terhadap prosedur pelayanan yang memang seharusnya mereka peroleh dikarenakan terjadinya perubahan kebijakan

jaminan kesehatan. (Austrianti, rifka; Andayani, 2019). Pengetahuan merupakan aspek dasar dalam membentuk perilaku seseorang,

Menurut Mubarak (2007) beberapa faktor yang meliputi pengetahuan seseorang ada enam yaitu: umur, tingkat pendidikan, pekerjaan, minat, pengalaman, serta sumber informasi. (E. Purba, 2017) Untuk itu penulis ingin mengetahui bagaimana faktor pengetahuan pasien dalam pelayanan BPJS di Ruang Poliklinik Mata Rumah Sakit Madina Bukittinggi. Diharapkan pasien yang menerima pelayanan kesehatan dengan BPJS memiliki pemahaman yang baik tentang bagaimana alur dan prosedur yang telah ditentukan dalam menerima pelayanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS di ruang poliklinik mata rumah sakit madina bukittinggi. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2022. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Adapun kriteria inklusi yang digunakan dalam pemilihan sampel yaitu pasien yang menerima pelayanan kesehatan di ruang poliklinik mata yang menggunakan BPJS. Sehingga jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 76 responden.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Terdapat 5 jenis kategori pertanyaan diantaranya mendaftarkan diri dan anggota keluarga, membayar iuran, memberikan data diri dan anggota keluarga secara lengkap dan benar, menjaga kartu agar tidak rusak/hilang/dimanfaatkan orang lain, mentaati semua ketentuan dan tata cara pelayanan kesehatan. Analisa pada penelitian ini menggunakan analisa univariate. Analisa univariate berupa uji deskriptif (frekwensi dan persentase) untuk

mengetahui gambaran dari masing-masing variable.

HASIL

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Faktor Umur Pasien BPJS di Ruang Poliklinik Mata Rumah Sakit Madina Bukittinggi

Umur	Frekuensi (f)	Persen (%)
16-20 tahun	16	21.1
21-30 tahun	19	25
31-40 tahun	13	17.1
41-50 tahun	19	25
51-60 tahun	7	9.2
>61 tahun	2	2.6
Jumlah	76	100

Kategori rentang umur responden, Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dengan rentang umur tertinggi yaitu umur 21-30 tahun dan umur 41-50 tahun sebanyak 19 orang 25%

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Faktor Tingkat Pendidikan Pasien BPJS di Ruang Poliklinik Mata Rumah Sakit Madina Bukittinggi

Pendidikan	Frekuensi (f)	Persen (%)
Rendah	34	44.7
Tinggi	42	55.3
Jumlah	76	100

Kategori tingkat pendidikan responden, Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari total 76 orang responden yang diteliti terdapat lebih dari sebahagian yaitu 42 orang 55.3% dengan pendidikan kategori tinggi.

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Faktor Pekerjaan Pasien BPJS di Ruang Poliklinik Mata Rumah Sakit Madina Bukittinggi

Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persen (%)
PNS	10	13.2
Swasta	15	19.7
Wiraswasta	23	30.3
Tidak Bekerja	28	36.8
Jumlah	76	100

Kategori pekerjaan responden, Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui diketahui bahwa responden tidak bekerja merupakan kategori yang paling banyak yaitu 28 orang 36.8% dan kategori pasien dengan pekerjaan yang paling sedikit yaitu PNS sebanyak 10 orang 13.2%

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Faktor Sumber Informasi Pasien BPJS di Ruang Poliklinik Mata Rumah Sakit Madina Bukittinggi

Sumber Informasi	Frekuensi (f)	Per sen (%)
Nakes	23	30.3
Media Cetak	35	46.1
Media Elektronik	18	23.7
Jumlah	76	100

Kategori dari mana responden memperoleh sumber informasi, Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa pasien memperoleh sumber informasi mengenai BPJS yang paling banyak yaitu dari media cetak sebanyak 35 orang 46.1%

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Tingkat Pengetahuan Pasien Dalam Pelayanan BPJS di Ruang Poliklinik Mata Rumah Sakit Madina Bukittinggi

Pendidikan	Frekuensi (f)	Persen (%)
Rendah	34	44.7
Tinggi	42	55.3

Kategori pengetahuan responden dalam pelayanan BPJS, Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 76 responden yg diteliti lebih dari sebahagian yaitu 39 orang 51.3% dengan pengetahuan kategori rendah.

PEMBAHASAN

Pengetahuan adalah sebuah hasil dari tahu yang diperoleh melalui proses pengindraan terhadap suatu objek. Pengindraan terjadi melalui pancaindra manusia yang terdiri dari indra penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba walaupun sebagian besar pengetahuan diperoleh dari penglihatan serta pendengaran. (Kurniawan, 2018) Dalam penelitian yang dilakukan oleh Erlinday Pruba (2017) Faktor yang paling berperan dalam pengetahuan pasien yaitu umur, tingkat pendidikan, pekerjaan dan sumber informasi. (E. Purba, 2017). Berdasarkan penelitian ini diperoleh bahwa rentang umur pasien didominasi di umur 21-30 tahun dan 41-50 tahun, dengan umur yang makin tua ataupun lebih dewasa akan cenderung memiliki pengetahuan yang lebih karena mereka memiliki pengalaman yang lebih luas apabila dibandingkan dengan seseorang yang lebih muda atau belum dewasa.

Pendidikan merupakan Pendidikan merupakan suatu lingkup dalam semua proses kehidupan, seperti halnya berbaur dengan lingkungan sekitar secara formal

mapun nonformal yang nantinya akan melahirkan pengetahuan yang baru. (Akbar, 2017) Dalam penelitian ini didapatkan bahwa tingkat pendidikan pasien yang semakin tinggi akan semakin baik pula pengetahuan yang dimilikinya dapat dikatakan juga tingkat pendidikan ini berhubungan dengan semakin banyak pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang. Pekerjaan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan penghasilan agar bisa mencukupi kebutuhan sehari-hari, jenis pekerjaan juga merupakan salah satu faktor yang berperan dalam pengetahuan, (Maulana, 2015) Berdasarkan penelitian ini didapatkan bahwa pasien dengan jenis pekerjaan berhubungan dengan pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rumengen dkk (2015), yaitu penelitiannya menyatakan bahwa tidak ada keterkaitan antara pekerjaan dengan pengetahuan yang dimiliki oleh peserta BPJS. (Rohmawati, 2018)

Sumber informasi merupakan data yang diolah kedalam suatu bentuk yang mempunyai makna sebagai sifat-sifatnya serta mempunyai nilai nyata dan terasabagi keputusan diwaktu mendatang. (Maulana, 2015) Berdasarkan penelitian ini didapatkan bahwa apabila seseorang mudah dalam memperoleh sumber informasi akan menjadikan seseorang tersebut dengan cepat memperoleh suatu informasi yang baru, dan otomatis pengetahuan yang dimiliki akan lebih banyak dan semakin bertambah.

Dalam penelitian ini pengetahuan pasien bahwa faktor yang paling berpengaruh dalam pengetahuan seseorang itu adalah tingkat pendidikan dan pekerjaannya. Seperti yang ditemui peneliti pada saat pengumpulan data, orang yang berpendidikan tinggi cenderung memiliki pengetahuan lebih dan mudah dalam menyerap informasi dengan baik. Apabila

dari segi pekerjaan, seseorang yang lebih sering berinteraksi dengan banyak orang akan dengan mudah pula mendapatkan pengetahuan yang baru.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengetahuan pasien mengenai pelayanan BPJS masih tergolong kedalam kategori pengetahuan rendah. Dengan demikian beberapa faktor yang mempengaruhinya yaitu umur, tingkat pendidikan, pekerjaan dan sumber informasi. Masih rendahnya pengetahuan dalam pelayanan BPJS ini maka dibutuhkan lebih banyak lagi memberikan informasi mengenai secara media cetak maupun media elektronik mengenai prosedur dan alur BPJS kepada pasien agar kedepannya lebih banyak pasien yang memahami betul seperti apa alur dan prosedur yang baik dan benar dari BPJS kesehatan.

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pengembangan metode bagaimana faktor-faktor yang berhubungan dengan pengetahuan. Serta pengembangan metode dalam memberikan informasi mengenai prosedur dan alur dalam Pelayanan BPJS kepada pasien untuk kedepannya. Diharapkan kedepannya kepada pihak rumah sakit untuk memberikan informasi kepada anggota BPJS dengan lebih maksimal.

KEPUSTAKAAN

- Akbar, F. (2017). *Hubungan tingkat pengetahuan dengan kepuasan pemberian*. 1–12.
- Apriani, L., & Rumana, N. A. (2019). Karakteristik dan Pengetahuan Pasien tentang BPJS Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 2(3), 191–197. <https://doi.org/10.22435/jpppk.v2i3.85>

1

- Austrianti, rifka; Andayani, R. putri. (2019). Jurnal Abdimas Saintika. *Jurnal Abdimas Saintika*, 1(1), 1–8. Retrieved fromfile:///C:/Users/ACER/Desktop/JURNAL HIPERTENSI/jurnal revisi 1.pdf
- Hasan, N. (2019). Implementasi Pelayanan Kesehatan Kepada Penerima Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(4), 352–358. Retrieved from <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/2013>
- Kurniawan, D. (2018). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Dalam Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Tamalanrea Jaya Kota Makassar. *Kesehatan Masyarakat*, 83.
- Maulana. (2015). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pengetahuan Penggunaan Obat Generik pada Masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Panyang Kabupaten Nangan Raya Tahun 2025*. 151(2), 10–17.
- Purba, E. (2017). Gambaran Pengetahuan Peserta Bpjs Terhadap Alur Pelayanan Rawat Jalan Di Rsu. Imelda Pekerja Indonesia (Ipi) Medan Periode November-Januari Tahun 2017. *Jurnal.Uimedan.Ac.Id*, 9(1), 219–228. Retrieved from <http://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI/article/view/33>
- Rohmawati, I. (2018). Hubungan Pengetahuan Keluarga Tentang Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Dengan Perilaku Keluarga Dalam Mengikuti Program Bpjs. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6(2), 147. <https://doi.org/10.32831/jik.v6i2.171>