

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pasien BPJS Mandiri dalam Memanfaatkan Layanan Rawat Jalan di Puskesmas Batunyala

Arip Usman^{1)*}, Lalu Sulaiman¹⁾, Menap¹⁾
Email: aripusman08@gmail.com

¹⁾ S2 Administrasi Kesehatan Universitas Qamarul Huda Badaruddin

ABSTRAK

Pelayanan yang berkualitas dalam konteks pelayanan di Puskesmas adalah memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya sesuai standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Pada situasi persaingan yang demikian agar dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien, pihak manajemen Puskesmas dituntut untuk dapat mendesain dan mengimplementasikan strategi peningkatan jumlah kunjungan yang mampu menciptakan, mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumennya dalam hal ini pasien, sehingga pada akhirnya dapat mempengaruhi pengambilan keputusan pasien terhadap produk yang ditawarkan Puskesmas. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pasien BPJS mandiri dalam pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Batunyala. Tujuan Khusus penelitian ini untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan, Mengidentifikasi pemanfaatan pelayanan, menganalisis faktor yang paling dominan terhadap pemanfaatan pelayanan Puskesmas Batunyala. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kauntitatif. Desain penelitian yang digunakan adalah *Cross-Sectional*. Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi pasien dalam pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Batunyala Hasil didapat nilai ($p=0,003$), ($p<0,05$) yang berarti bahwa ada Pengaruh mutu pelayanan terhadap pemanfaatan layanan di rawat jalan Puskesmas Batunyala. Hasil didapat nilai ($p=0,004$), ($p>0,05$) yang berarti bahwa ada Pengaruh kepatuhan membayar iuran terhadap pemanfaatan layanan di rawat jalan Puskesmas Batunyala. Dari hasil uji *chi-square* didapat nilai ($p=0,001$) ($p<0,05$) yang berarti bahwa ada Pengaruh kemudahan informasi terhadap pemanfaatan layanan di rawat jalan Puskesmas Batunyala. Faktor mutu pelayanan, dikarenakan nilai *p value* faktor mutu adalah $0,000<0,05$, sehingga memiliki pengaruh paling dominan terhadap pemanfaatan layanan di Puskesmas Batunyala. Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah Ada Pengaruh antara mutu, kepatuhan membayar iuran BPJS mandiri, kemudahan informasi dengan pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Batunyala. Sedangkan faktor yang paling dominan adalah mutu pelayanan puskesmas Batunyala.

Kata kunci: Mutu, Kepatuhan Membayar Iuran BPJS, Kemudahan Informasi, Pemanfaatan Layanan

ABSTRACT

Quality services in the context of services at the public health center are providing services to patients and their families according to quality standards to meet their needs and desires. In such a competitive situation, in order to increase the number of patient visits, the management of the public health center is required to be able to design and implement strategies to increase the number of visits that are effective so that it will be able to create, maintain and improve customer satisfaction so that in the end it can influence the patient's decision making on the products offered by the public health center. Objective of this research is analyzing the factors that influence independent Social Health Insurance Administration Body (BPJS) patients in the utilization of outpatient services at Batunyala public health center. Specific Objectives are to identify the factors that influence the utilization of services, identify the use of services, and analyze the most dominant factors on the utilization of Batunyala public health center. The research method used is the quantitative method. The research design used is *Cross-Sectional*. This study was conducted to explain the factors that influence patients in the utilization of outpatient services at Batunyala Health Center. The results obtained a value of ($p = 0.004$), ($p>0.05$), which means that there is an effect of paying dues compliance on the utilization of

services in outpatient services at Batunyal public health center. From the results of the chi-square test, the value ($p = 0.001$) ($p < 0.05$) means that there is an influence of the ease of information on the utilization of services at the Batunyal public health center outpatient. Service quality factor, because the p value of the quality factor is $0.000 < 0.05$, so it has the most dominant influence on service utilization at Batunyal Health Center. The conclusion in this study is that there is an influence between quality, compliance with paying BPJS independent contributions, ease of information and the use of outpatient services at Batunyal public health center. While the most dominant factor is the service quality of Batunyal public health center.

Keywords: Quality, Compliance Paying BPJS Contributions, Ease of Information, Service Utilization.

A. LATAR BELAKANG

Puskesmas sebagai salah satu fasilitas layanan kesehatan tingkat pertama di satu wilayah kecamatan atau bagian wilayah kecamatan yang difungsikan sebagai pelayanan kesehatan. Puskesmas merupakan ujung tombak terdepan dalam pembangunan kesehatan yang mempunyai peran cukup besar dalam upaya mencapai pembangunan kesehatan.

Mutu pelayanan pada Puskesmas menjadi salah satu faktor penting untuk menciptakan kepuasan pasien. Pelayanan yang berkualitas dalam konteks pelayanan di Puskesmas adalah memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya sesuai standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap Puskesmas.[1]

Pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah proses interaksi atau hubungan antara konsumen yang menggunakan jasa layanan dan penyedia jasa pelayanan kesehatan. Dimana proses interaksinya sangat kompleks dan dipengaruhi oleh banyak faktor. Faktor-faktor tersebut berasal dari konsumen, lingkungan konsumen, dan provider dalam hal ini Puskesmas.

Sikap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau klien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan harus dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik dalam pelayanan agar masyarakat senang dengan sikap yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan dalam hal ini baik dokter, perawat, maupun bidan yang secara langsung melakukan

kontak secara personal kepada klien atau keluarga.

Kepesertaan mandiri yang terus meningkat tidak sejalan dengan kepatuhannya dalam membayar iuran BPJS. Kepatuhan merupakan ketaatan atau ketidaktaatan pada perintah atau aturan. Sedangkan kepatuhan dalam membayar iuran berarti perilaku seseorang yang memiliki kemauan membayar iuran secara tepat berdasarkan waktu yang telah ditetapkan

Kepesertaan mandiri yang terus mengalami peningkatan bertolak belakang dengan keteraturannya dalam membayar iuran BPJS. Sekitar 13.000 jiwa (40%) dari seluruh peserta mandiri, tidak teratur dalam membayar iuran bulanan. Akibatnya sekitar 3 miliar rupiah uang iuran bulanan tidak terbayar. Padahal, total pengeluaran BPJS Kesehatan untuk membiayai peserta yang sakit, sebelas kali lipat lebih besar dari angka pemasukan yang diterima dari premispeserta mandiri

Komponen terpenting untuk memudahkan pemanfaatan pelayanan kesehatan, yaitu kepatuhan dalam membayar iuran JKN bagi peserta mandiri. Pembayaran iuran setiap bulannya maksimal tanggal 10. Peserta yang terlambat dalam melakukan pembayaran status kepesertaannya akan diberhentikan sementara dan akan didenda sebesar 2,5% dari biaya pelayanan setiap bulannya yang tertunggak.

Peserta BPJS mandiri belakangan ini banyak sekali mengalami penunggakan dalam pembayaran iuran BPJS perbulannya, dimana peserta BPJS mandiri hanya membayar iuran ketika mempergunakan untuk berobat ke

pelayanan kesehatan.

Data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lombok Tengah menunjukkan adanya penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di masing-masing Puskesmas di Kecamatan Praya Tengah yaitu Puskesmas Batunyala sebesar 9.756 pasien di tahun 2019 menurun menjadi 8.342 pasien di tahun 2020.

Berdasarkan hasil pencatatan rekam medis di Puskesmas Batunyala jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Batunyala tiga bulan terakhir yakni pada bulan Oktober berjumlah 626 kunjungan pasien BPJS yang terdiri dari 424 (67,7%) pasien BPJS PBI dan 202 (32,3%) kunjungan pasien BPJS Mandiri, pada bulan November jumlah kunjungan pasien BPJS sebanyak 513 yang terdiri dari 345 (55,1%) kunjungan pasien BPJS PBI dan kunjungan pasien BPJS mandiri sebanyak 168 (26,8%), bulan Desember jumlah kunjungan pasien BPJS sebanyak 471 yang terdiri dari 357 (57%) kunjungan pasien BPJS PBI dan 114 (18,2%) kunjungan pasien BPJS Mandiri. [2]

Pada dasarnya masyarakat mulai pintar dalam mengakses pelayanan kesehatan, mereka mulai menuntut pelayanan yang baik pada lembaga pemerintah, dimana dari dulu mereka hanya mengharapkan pelayanan yang baik pada lembaga swasta. Dewasa ini lembaga pemerintah merupakan lembaga public yang harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab. Setiap pemimpin instansi pemerintah selalu dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada instansi yang dipimpinnya terutama yang terkait dengan instansi publik seperti Puskesmas dan insatansi pusat-pusat kesehatan, sehingga pada akhirnya dapat mempengaruhi pengambilan keputusan pasien terhadap produk yang ditawarkan Puskesmas.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kauntitatif. Desain penelitian yang digunakan adalah *Cross-Sectional* Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan faktor-faktor yang

mempengaruhi pasien dalam memanfaatkan layanan rawat jalan di Puskesmas Batunyala

1. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Definisi populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti/ dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. [3]

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS mandiri yang terdaftar di Puskesmas Batunyala sebanyak 692 peserta.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah populasi yang digunakan untuk penelitian. Pada penelitian ini sampel diambil dari pasien BPJS rawat jalan Puskesmas Batunyala yang memenuhi kriteria sampel.

Untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan cara/rumus Slovin dalam Sujarweni, V. W. 2014 yaitu [4]:

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)}$$

keterangan:

n : Ukuran sampel

N : Populasi

e : Prosentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan (0,1)

Sampel penelitian: $n = \frac{N}{1+(N \times e^2)}$

$$n = \frac{692}{1+(692 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{692}{1+(692 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{692}{1+(6,92)}$$

$$n = \frac{692}{7,92}$$

$$n = 87,37 = 87 \text{ orang}$$

Sampel penelitian yang dipakai peneliti adalah sebanyak 87 orang.

2. Teknik sampling

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan *Probability Sampling*. *Sampling* adalah teknik untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik pengambilan

sampel *Probability Sampling* peneliti menggunakan metode sampling *Simple Random Sampling*. *Simple Random Sampling* ialah cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan metode acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut.

Kriteria inklusi: a) Pasien BPJS mandiri rawat jalan Puskesmas Batunyal, b) Pasien BPJS mandiri pernah menggunakan layanan kesehatan sebelumnya di rawat jalan Puskesmas Batunyal, c) Dapat berkomunikasi dengan baik, jika tidak misal pasien anak, maka penggantinya adalah pengantarnya (orangtua atau kerabat), d) Mampu dan bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan pada kuesioner.

Kriteria eksklusi: a) Pasien BPJS mandiri yang dirawat inap, b) Pasien BPJS mandiri yang tidak dalam perawatan gawat darurat, c) Pasien yang tidak memiliki kartu BPJS mandiri.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu fasilitas, mutu pelayanan, biaya, dan informasi. Sedangkan variabel dependen dari penelitian ini yaitu pemanfaatan layanan.

a. Pengaruh Mutu Pelayanan dengan Pemanfaatan Layanan

Tabel 1.

Pengaruh Mutu Pelayanan dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan di Puskesmas Batunyal

Pemanfaatan Layanan	Mutu Pelayanan						Total		p value
	Baik		Cukup		Kurang		N	%	
	N	%	N	%	N	%			
Selalu	2	2	2	2	15	17	19	22	0,005
Kadang	4	5	6	7	11	13	21	24	
Tidak pernah	7	8	13	15	27	31	47	54	
Total	13	15	21	24	53	61	87	100	

Sumber : Data Primer

Hasil uji *chi-square correction* sebesar ($p=0,005$). ($p<0,05$) sehingga H_0 ditolak berarti secara signifikan ada pengaruh kemudahan informasi dengan pemanfaatan layanan di Puskesmas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang mengatakan bahwa ada Pengaruh mutu pelayanan terhadap keputusan melahirkan di RS IMC [5].

Bagi pasien, tenaga medis merupakan tokoh yang paling dominan dalam pengobatan. Dalam proses penyembuhan tersebut pasien akan mengikuti saran termasuk permintaan akan jenis obat dan fasilitas Puskesmas yang dibutuhkan. Sehingga semakin baik mutu pelayanan yang dirasakan oleh pasien, maka semakin tinggi tingkat keinginan pasien untuk memanfaatkan pelayanan di Puskesmas.

b. Pengaruh kepatuhan membayar iuran dengan Pemanfaatan Layanan

Tabel 2.

Pengaruh kepatuhan membayar iuran dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Pemanfaatan Layanan	Kepatuhan Membayar Iuran				Total		p value
	Patuh		Tidak patuh		N	%	
	N	%	N	%			
Selalu	10	11,49	9	10,34	19	21,8	0,004
Kadang-kadang	15	17,24	6	6,89	21	24,1	
Tidak pernah	10	11,49	37	42,52	47	54	
Total	35	40	52	60	87	100	

Sumber : Data Primer

Hasil uji *chi-square* nilai *correction* sebesar ($p=0,004$). ($p\leq 0,05$) sehingga H_0 ditolak berarti secara signifikan ada pengaruh kepatuhan membayar iuran BPJS dengan pemanfaatan layanan di Puskesmas Batunyal.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa ada Pengaruh bermakna antara biaya dengan pemanfaatan layanan kesehatan [6]. Begitu pula pada penelitian memperlihatkan bahwa ada Pengaruh yang bermakna antara biaya dengan minat kunjungan ke rawat inap kebidanan [7].

Pada penelitian ini pula berdasarkan hasil wawancara sebagian besar responden mengatakan bahwa membayar iuran BPJS ketika digunakan untuk berobat saja. Jika responden tidak menggunakannya maka responden tidak membayar iuran tepat waktu. Hal ini dikarenakan responden menggunakan BPJS mandiri serta kenaikan iuran BPJS yang harus dikeluarkan setiap bulannya.

c. Pengaruh Kemudahan Informasi dengan Pemanfaatan Layanan

Pengaruh kemudahan informasi dengan pemanfaatan layanan dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini:

Tabel 3
Pengaruh kemudahan informasi dengan pemanfaatan layanan

Pemanfaatan Layanan	Kemudahan informasi						Total		p value
	Baik		Cukup		Kurang		N	%	
	N	%	N	%	N	%			
Selalu	2	2	2	2	15	17	19	22	0,001
Kadang	3	3	5	6	13	15	21	24	
Tidak pernah	6	7	10	11	31	36	47	54	
Total	11	22	17	26	59	52	87	100	

Sumber : Data Primer

Hasil uji *chi-square correction* sebesar $(p=0,001)$. ($p<0,05$) sehingga H_0 ditolak berarti secara signifikan ada pengaruh kemudahan informasi dengan pemanfaatan layanan di Puskesmas Batunyal.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa ada Pengaruh bermakna antara kemudahan informasi dengan pemilihan tempat persalinan [8]. Begitu pula pada penelitian yang menyatakan bahwa ada Pengaruh bermakna antara keterpaparan informasi dengan pemilihan tempat persalinan[9].

Informasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keputusan pemilihan tempat persalinan. Dengan informasi yang mudah merupakan salah satu faktor yang membuat pasien untuk memilih layanan kesehatan [10].

Pada penelitian ini juga ditemukan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa informasi yang didapatkan dalam kategori kurang seperti tidak ada petunjuk arah disetiap ruangan dikarenakan sifat gedung Puskesmas yang sementara sehingga untuk papan informasi tidak ditemukan dan mengakibatkan kurangnya informasi yang diterima oleh pengguna layanan Puskesmas yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Batunyal. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan informasi merupakan salah satu faktor yang membuat seseorang untuk memutuskan dalam

pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Batunyal.

d. Faktor yang paling dominan terhadap pemanfaatan layanan Puskesmas Batunyal

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada variabel yang *p value* > 0,05, sehingga harus di keluarkan dari pemodelan multivariat secara bertahap, dimulai dari variabel yang mempunyai *p value* terbesar . Variabel yang pertama di keluarkan adalah fasilitas (*p value*= .999). Setelah itu dilanjutkan dengan mengeluarkan kemudahan informasi (*p value* = .957)

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang baik berpeluang 20.196 kali untuk lebih tinggi dalam meningkatkan pemanfaatan pelayanan di Puskesmas Batunyal setelah dikontrol variable kepatuhan membayar iuran dan kemudahan informasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menemukan bahwa mutu pelayanan yang paling berpengaruh pada kepuasan pasien dan berdampak pada keinginan untuk memanfaatkan kembali pelayanan [11]. Namun dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa pada umumnya pasien terdapat perbedaan yang signifikan antara efektivitas dan efisiensi kelompok pasien BPJS dengan kelompok pasien umum atau pengguna BPJS Mandiri.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti menemukan bahwa mutu adalah faktor yang paling dominan terhadap tingginya tingkat pemanfaatan layanan di Puskesmas Batunyal, semakin tinggi mutu layanan maka akan semakin tinggi pula minat untuk memanfaatkan layanan di puskesmas Batunyal, karena mutu mempengaruhi kepuasan sehingga akan mempengaruhi minat pemanfaatan layanan Puskesmas Batunyal.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, yaitu Faktor-faktor yang mempengaruhi pasien BPJS Mandiri dalam pemanfaatan layanan rawat jalan

di Puskesmas Batunyalaya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut a) Ada pengaruh antara fasilitas Puskesmas dengan pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Batunyalaya, b) Ada pengaruh antara mutu pelayanan dengan pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Batunyalaya, c) Ada pengaruh antara biaya pelayanan dengan pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Batunyalaya, d) Ada pengaruh antara kemudahan informasi dengan pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Batunyalaya, e) Faktor yang paling dominan adalah mutu pelayanan puskesmas di Puskesmas Batunyalaya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dumpapa, Y. 2010. *Pengaruh Lokasi, Biaya, Personil dan Informasi rumahsakit dengan keputusan memilih rawat inap di RSUD Bitung*. Manado: Program Pasca Sarjana Universitas Sam Ratulangi.
- [2] Profil *Dinas Kesehatan Kab.Lombok Tengah*. Tahun 2021
- [3] Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen.*: ALFABETA
- [4] V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*,71
- [5] Khudori. 2012. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Tempat Persalinan Pasien Poliklinik Kandungan dan Kebidanan Rumah Sakit IMC Bintaro tahun 2012*. Tesis. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
- [6] Paula, Cho dan Chin Lan. 2004. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Balai Pengobatan Umum Balkesmas ST. Carolus-Paseban*. Tesis. Depok: Pascasarjana Universitas Indonesia
- [7] Yuzwar, Yullita Evarini. 2002. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Minat Pasien Poliklinik Kebidana Untuk Dirawat di Rawat Inap Kebidanan Rumah Sakit Yadika*. Tesis. Depok: Pascasarjana Universitas Indonesia.
- [8] Syahril, Novi. 2001. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi pasien Rawat Jalan Kebidanan Rumah Sakit Omni Mendical Center Jakarta Terhadap Pemilihan Tempat Persalinana*. Tesis. Depok: Pascasarjana Universitas Indonesia
- [9] Irmayati A, Kresno S. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Penggunaan Pelayanan Persalinan di Puskesmas Bojong Rawalumbu Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi Tahun 2013* [Online Journal]. 2013. [Di akses 30 Desember 2021]. Available at: <http://lib.ui.ac.id/naskahringkas/2015-09/S53320-ai%20irmayati>
- [10] Khudori. 2012. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Tempat Persalinan Pasien Poliklinik Kandungan dan Kebidanan Rumah Sakit IMC Bintaro tahun 2012*. Tesis. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- [11] Anjaryani, Wike Diah, 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro.