

Jurnal Penelitian Kesmasy	Vol. 3 No. 2	Edition: November 2020 – April 2021
	<a href="http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPKSY">http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPKSY</a>	
Received: 26 April 2021	Revised: 27 April 2021	Accepted: 28 April 2021

## **HUBUNGAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGETAHUAN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DENGAN ALUR PROSEDUR PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN**

**Marice Simarmata<sup>1</sup>, Beni Satria<sup>2</sup>, Balqis Wasliati<sup>2</sup>, Raisha Octavariny<sup>2</sup>,  
Purnama Sari Tambunan<sup>2</sup>**

Institut Kesehatan MedistraLubukPakam  
Jl. Sudirman No.38 LubukPakamKec. Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang,  
Sumatera Utara  
Email:maricesimarmata@medistra.ac.id

### ***Abstract***

The flow of service procedures is the Rules or systems there are made to serve or meet the needs of others to get care about health without the need for lodging. Health services had a plot and procedures that must be known and obeyed by BPJS patients. The completeness of administrative requirements will affect the rapid or delayed process of health services. The purpose of this study is to determine the relationship of Factors Affecting the Knowledge of Participants Social Security Agency (BPJS with the Procedure of patient services In Grandmed Hospital Lubuk Pakam 2017. This research is an analytic research. This type of research used an observational design with Cross sectional approach. The population in this study were all outpatients using BPJS health at Grandmed Hospital Lubuk Pakam Hospital were the outpatient BPJS hospital patients at Grandmed Hospital lubuk pakam. The Sample in this research was partial of BPJS patient of outpatient of 30 people. Sampling in this research was done by using technique of non probability sampling, that was Quota sampling. There are no age correlation with service procedure flow with value  $(p) = 0,696 > 0,05$ . There are an information relation with service procedure flow with value  $(p) = 0,018 < 0,05$ . There are an educational relationship with the service procedure flow with the value  $(p) = 0.005 < 0.05$ . There are no work relationship with the service procedure flow with the value  $(p) = 0.385 > 0.05$ . It are expected that the health BPJS participants should be more active in finding information about the service procedure flow applied by the hospital Grandmed hospital so that the BPJS health participants who will conduct outpatient treatment to made the registration process faster.

**Keywords:** *Perception, Health Workes, Management Staff, Implementation, Smoking Area*

## **1. PENDAHULUAN**

Kesehatan masyarakat Indonesia masih jadi permasalahan dan persoalan bagi Negara dan pemerintah dimana kualitas kesehatan masyarakat terutama masyarakat menengah kebawah masih dikatakan kurang, hal ini dapat dilihat dengan masih sulitnya masyarakat tersebut di dalam mendapatkan pelayanan pengobatan. Setiap masyarakat tersebut mendapatkan haknya sebagai warga negara sesuai dengan Undang- Undang Dasar yang berlaku yaitu UUD 1945 tentang Hak Asasi Manusia dalam pasal 28 H ayat 1 menjelaskan " hak untuk hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan"(Sianturi, 2012).

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menjalankan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan kesehatan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah sakit bahwa tugas rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Saat ini seluruh warga Negara Indonesia wajib mengikuti jaminan sosial kesehatan yang pelaksanaannya dipegang oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial

(BPJS) kesehatan. BPJS kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan dengantujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Fuanasari, 2014).

Peserta BPJS Kesehatan pada tahun 2015 terdiri dari peserta PBI yang berjumlah 98.999.228 jiwa dan non PBI yang berjumlah 57.791.059 jiwa. Peserta dengan iuran bersumber dari APBN sebanyak 87.828.613 orang dan yang bersumber dari APBD berjumlah 37.865.522 orang, sedangkan pekerja penerima upah yang berjumlah 37.862.522 orang, pekerja bukan penerima upah yang berjumlah 14.961.768 orang, dan bukan pekerja yang berjumlah 4.966.769 orang.

Setiap peserta BPJS mempunyai hak mendapatkan pelayanan kesehatan yang meliputi pelayanan kesehatan Rawat Jalan Tingkat Pertama (RJTP) dan Rawat Inap Tingkat Lanjutan (RITL), gawat darurat, dan lainnya yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan. Pelayanan kesehatan dilaksanakan secara berjenjang dimulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama yang diberikan oleh Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) tempat peserta terdaftar, kecuali dalam keadaan tertentu yaitu bagi peserta yang berada di luar wilayah FKTP tempat peserta terdaftar atau dalam

keadaan kegawat daruratan medis (Pujiono,2015).

Berdasarkan survei awal melalui pendekatan personal terhadap pasien BPJS (PBI dan NON PBI) yang dilakukan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Grandmed didapatkan bahwa pasien dari 30 pasien terdapat 15 pasien (50%) yang tidak mengetahui alur prosedur pelayanan pasien rawat jalan BPJS, kelengkapan persyaratan administrasi pasien BPJS, tidak membawa kartu berobat, maupun keterlambatan dalam pendaftaran rawat jalan. Ini sangat berdampak pada proses pendaftaran pasien menjadi terhambat dan waktu antrian pasien menjadi lebih lama.

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian menggunakan rancangan cross sectional dan dilaksanakan di rumah sakit Grandmed Lubuk Pakam. Populasi adalah pasien BPJS rawat jalan dengan jumlah sampel 30 orang. Analisa data yang digunakan dengan Chi-Square.

## 3. HASIL

### Univariat

**Tabel 1. Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan, Informasi, Pendidikan, Umur, Alur Prosedur Pelayanan**

Variabel	F	%
Pekerjaan		
-PNS	1	3,3
-PegawaiSwasta	10	33,47
-Wiraswasta/Pedagang	8	26,7
-Petani	5	16,7

Lain-lain	6	20,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>
Informasi		
-Pernah	18	57,3
-TidakPernah	12	42,7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>
Pendidikan		
-Dasar	4	13,3
-Menengah	19	63,3
-Tinggi	7	23,3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>
Umur		
-Muda	11	36,7
-Tua	9	63,3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>
Alur Prosedur Pelayanan		
-Baik	11	36,7
-Tidak Baik	19	63,3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan table 1 diatas dapat diketahui mayoritas responden memiliki pekerjaan pegawai swasta sebanyak 10 orang (33,47%), pernah mendapatkan informasi sebanyak 18 orang (57,3%), usia muda sebanyak 11 orang (36,7%), alur prosedur pelayanan tidak baik sejumlah 19 orang (63,3%), sedangkan berdasarkan informasi mayoritas pernah ada sebanyak 18 orang (60%), dan tidak pernah mendapatkan informasi ada 12 orang (40%).

Berdasarkan hasil penelitian tentang katagori pendidikan mayoritas responden memiliki pendidikan menengah sebanyak 19 orang (63,3%) dan mayoritas berpendidikan tinggi sebanyak 7 orang (23,3%), sementara hasil dari katagori umur pada responden mayoritas pada umur tua sebanyak 19 orang (63%), dan mayoritas umur muda sebanyak 11 orang (36,7%).

Berdasarkan hasil penelitian pada katagori alur prosedur pelayanan di dapat mayoritas tidak baik sebanyak 19 orang (63,3%) dan miyoritas baik sebanyak 11 orang (36,7).

**Bivariat**

**Tabel 2. Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan, Informasi, Pendidikan, Umur, Alur Prosedur Pelayanan**

Variabel	Alur prosedur pelayanan				p-value
	Baik	Tdk baik	n	(%)	
Pekerjaan					
-Pns	1	0	1	3,33	0,385
-Pegawai swasta	6	4	10	3,33	
-	2	6	8	26,7	
wiraswasta	2	3	5	16,7	
-petani	1	5	6	20,0	
-dll					
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS sebanyak 1 orang (3,33%) dimana terdapat 1 orang (3,33%) yang memiliki pengetahuan alur prosedurnya baik dan tidak ada yang memiliki pengetahuan alur prosedurnya tidak baik. Responden yang memiliki pekerjaan pegawai swasta sebanyak 10 orang (33,3%) dimana terdapat 6 orang (20,0%) yang memiliki pengetahuan alur prosedurnya baik dan 4 orang (13,4%) memiliki pengetahuan alur prosedurnya tidak baik.

Responden yang memiliki pekerjaan wiraswasta/pedagang sebanyak 8 orang (26,7%) dimana terdapat 2 orang (6,7%) yang memiliki pengetahuan alur

prosedurnya baik dan 6 orang (20,0%) memiliki pengetahuan alur prosedurnya tidak baik. Responden yang memiliki pekerjaan petani sebanyak 5 orang (16,7%) dimana terdapat 2 orang (6,7%) yang memiliki pengetahuan alur prosedurnya baik dan 3 orang (10,0%) memiliki pengetahuan alur prosedurnya tidak baik. Sedangkan Responden yang memiliki pekerjaan lain- lain sebanyak 6 orang (20,0%) dimana terdapat 1 orang (3,33%) yang memiliki pengetahuan alur prosedurnya baik dan 5 orang (16,7%) memiliki pengetahuan alur prosedurnya tidak baik. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji Chi-Square diperoleh nilai probabilitas (p) = 0,385 > 0,05, berarti bahwa tidak terdapat hubungan pekerjaan dengan alur prosedur pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2017.

**Tabel 3 Distribusi Frekuensi Hubungan Informasi dengan Alur Prosedur Pelayanan pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam**

Variabel	Alur prosedur pelayanan				p-value
	Baik	Tdk baik	Jumlah	(%)	
Informasi					
-Pernah	10	8	18	60,0	0,018
-Tidak pernah	1	11	12	40,0	
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	

Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa responden yang pernah mendapatkan informasi sebanyak 18 orang (60,0%) dimana 10 orang

(33,3%) memiliki pengetahuan alur prosedur pelayanannya baik dan 8 orang (26,7%) tidak baik pengetahuan alur prosedur pelayanannya. Sedangkan responden yang tidak pernah mendapatkan informasi sebanyak 12 orang (40,0%) dimana 1 orang (3,33%) baik pengetahuan alur prosedur pelayanannya dan 11 orang (36,7%) tidak baik pengetahuan alur prosedur pelayanannya. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji Chi-Square diperoleh nilai probabilitas ( $p$ ) = 0,018 < 0,05, berarti bahwa terdapat hubungan informasi dengan alur prosedur pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam

**Tabel 4 Distribusi Frekuensi Hubungan Pendidikan dengan Alur Prosedur Pelayanan pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam**

Variabel	Alur prosedur pelayanan				p-value
	Baik	Tdk baik	N	(%)	
Pendidikan					
-Dasar	0	4	4	13,3	0,00
Menengah	5	14	19	63,3	
tinggi	6	1	7	23,3	
Total	11	19	30	100	

Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa responden yang memiliki pendidikan dasar sebanyak 4 orang (14,4%) dimana tidak terdapat yang memiliki pengetahuan alur prosedurnya baik dan 4 orang

(13,3%) yang memiliki pengetahuan alur prosedurnya tidak baik. Responden yang memiliki pendidikan menengah sebanyak 19 orang (63,3%) dimana 5 orang (16,7%) memiliki pengetahuan alur prosedurnya baik dan 14 orang (46,7%) memiliki pengetahuan alur prosedurnya tidak baik. Sedangkan responden yang memiliki pendidikan tinggi sebanyak 7 orang (23,3%) dimana terdapat 6 orang (20,0%) yang memiliki pengetahuan alur prosedurnya baik dan 1 orang (3,33%) memiliki pengetahuan alur prosedurnya tidak baik. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji Chi-Square diperoleh nilai probabilitas ( $p$ ) = 0,005 < 0,05, berarti bahwa terdapat hubungan pendidikan dengan alur prosedur pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam.

**Tabel 5 Distribusi Frekuensi Hubungan Umur dengan Alur Prosedur Pelayanan pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam**

Variabel	Alur prosedur pelayanan				p-value
	Baik	Tdk baik	Jumlah	(%)	
Umur					
-Muda	5	6	11	36,7	0,696
	6	13	19	63,3	
Total	11	19	30	100	

Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa responden yang memiliki umur muda sebanyak 11 orang (36,7%) memiliki pengetahuan alur

prosedur pelayanan yang baik sebanyak 5 orang (16,7%) dan yang memiliki pengetahuan alur prosedur yang tidak baik sebanyak 6 orang (20,0%). Sedangkan responden yang memiliki umur tua sebanyak 19 orang (63,3%) memiliki pengetahuan alur prosedur pelayanan yang baik sebanyak 6 orang (20,0%) dan yang memiliki pengetahuan alur prosedur pelayanan yang tidak baik sebanyak 13 orang (43,3%). Hasil uji statistik dengan menggunakan uji Chi-Square diperoleh nilai probabilitas ( $p$ ) = 0,696 > 0,05, berarti bahwa tidak terdapat hubungan umur dengan alur prosedur pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam.

#### **4. PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil analisa Uji yang dilakukan terhadap beberapa responden, maka didapatkan hasil seperti Berdasarkan table 1 diatas dapat diketahui mayoritas responden memiliki pekerjaan pegawai swasta sebanyak 10 orang (33,47%), pernah mendapatkan informasi sebanyak 18 orang (57,3%), usia muda sebanyak 11 orang (36,7%), alur prosedur pelayanan tidak baik sejumlah 19 orang (63,3%), sedangkan berdasarkan informasi mayoritas pernah ada sebanyak 18 orang (60%), dan tidak

pernah mendapatkan informasi ada 12 orang (40%).

Berdasarkan hasil penelitian tentang katagori pendidikan mayoritas responden memiliki pendidikan menengah sebanyak 19 orang (63,3%) dan mayoritas berpendidikan tinggi sebanyak 7 orang (23,3%), sementara hasil dari katagori umur pada responden mayoritas pada umur tua sebanyak 19 orang (63%), dan mayoritas umur muda sebanyak 11 orang (36,7%). Berdasarkan hasil penelitian pada katagori alur prosedur pelayanan di dapat mayoritas tidak baik sebanyak 19 orang (63,3%) dan mayoritas baik sebanyak 11 orang (36,7)

#### **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tidak ada hubungan pekerjaan dengan alur prosedur pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2017. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji Chi-Square diperoleh nilai probabilitas ( $p$ ) = 0,385 > 0,05.
2. Ada hubungan informasi dengan alur prosedur pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2017. Hasil uji statistik dengan

menggunakan uji Chi-Square diperoleh nilai probabilitas ( $p$ ) =  $0,018 < 0,05$ .

3. Ada hubungan pendidikan dengan alur prosedur pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2017. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji Chi-Square diperoleh nilai probabilitas ( $p$ ) =  $0,005 < 0,05$ .
4. Tidak ada hubungan umur dengan alur prosedur pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2017. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji Chi-Square diperoleh nilai probabilitas ( $p$ ) =  $0,696 > 0,05$ .

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aditama, T, Y. 2011. Rokok dan Kesehatan. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Fuanasari, 2014. Analisis Alur Pelayanan Dan Antrian Di Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. Jurna Kesehatan Masyarakat (e-journal).
- Pujiono, A. (2015). Pengetahuan Peserta BPJS Tentang Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan RSUP DR Kariadi Semarang
- Sianturi, E. (2012). Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC