

**Halaman Pengesahan Artikel Ilmiah**

**Hubungan Pengetahuan Pasien dan Praktik  
Petugas Pasien BPJS Dengan Waktu  
Pelayanan Rawat Jalan Diloket  
Di RSUD Dr. Adhyatma, MPH  
Semarang Tahun 2016**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diupload di  
Sistem Informasi Tugas Akhir (SIADIN)

Pembimbing



UDINUS

Dyah Ernawati, S.Kep., Ns M.Kes

# **Hubungan Pengetahuan Pasien dan Praktik Petugas Pasien BPJS Dengan Waktu Pelayanan Rawat Jalan Diloket Di RSUD Dr. Adhyatma, MPH Semarang Tahun 2016**

Deri Ade Pratama \*), Dyah Ernawati \*\*)

\*) Alumni S1 Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan UDINUS

\*\*) Staf Pengajar Fakultas Kesehatan UDINUS Jalan Nakula I No 5 - 11 Semarang

Email : 411201201428@mhs.dinus.ac.id

## **ABSTRAK**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah salah satu badan hukum publik yang bertanggungjawab dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang berkerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia. Berdasarkan hasil survey awal terhadap 10 pasien, diperoleh 30% sudah memahami tentang BPJS, dan 50% praktik petugas kurang baik terhadap pelayanan diloket rawat jalan. Tujuan penelitian adalah mengetahui hubungan pengetahuan pasien dan praktik pasien BPJS dengan waktu pelayanan rawat jalan diloket RSUD Dr. Adhyatma, MPH Semarang Tahun 2016.

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan mengamati secara langsung kegiatan yang dilaksanakan dengan pendekatan *cross-sectional*, dan teknik sampling menggunakan *accidental sampling*. metode pengumpulan data dilakukan menggunakan instrument kuesioner. Jumlah sampel ada 86 pasien rawat jalan yang sedang melakukan pendaftaran diloket. Uji statistic menggunakan uji korelasi *Chi Square*.

Hasil penelitian menunjukkan pasien dengan umur paling muda 18 tahun (5.8%) dan paling tua 50 tahun(4.7%) dengan pendidikan rata-rata Sarjana (54.7%), dan menggunakan kartu BPJS jenis Mandiri (74.4%) dan sudah pernah mendapatkan informasi tentang BPJS sebanyak (55.8%). pengetahuan responden tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sudah baik yaitu (72.1%), dan (76.7%) persepsi responden terhadap pelayanan diloket baik, dan ada hubungan antara Pengetahuan Pasien Rawat Jalan RSUD dengan Waktu dengan  $p$ -value 0,000. dan ada hubungan antara Praktik petugas Pasien BPJS dengan Waktu dengan  $p$ -value 0,000.

Berdasarkan penelitian diatas, maka diperlukan ada nya sosialisasi oleh pihak BPJS terhadap masyarakat dan poster atau spanduk tentang hak dan kewajiban khususnya

pelayanan rawat jalan disekitar loket pendaftaran, monitoring oleh kepala unit rawat jalan terhadap kinerja petugas loket pendaftaran, melalui kebijakan *timer management* sebagai berikut penerapan SOP waktu pelayanan loket rawat jalan <10menit.

Kata kunci : Pengetahuan, Praktik petugas, BPJS, Waktu pelayanan

Kepustakaan : 23 buah, 1989-2015

## **ABSTRACT**

### **CORRELATION OF PATIENT'S KNOWLEDGE AND PRACTICES OFFICER BPJS TO SERVICES TIME IN OUTPATIENT HOSPITAL OF DR. ADHYATMA, MPH SEMARANG 2016**

Social Security Agency is a public legal entity responsible for organizing and functioning health insurance program for the entire population of Indonesia, including foreigners who work at least 6 (six) months in Indonesia. Based on the results of the initial survey of the 10 patients, 30% had gained understanding about BPJS, and 50% practice less well to service personnel in outpatient. The aimed of the study was to determine the relationship of patient knowledge and practices of officer BPJS to service time in outpatient Hospital of Dr. Adhyatma, MPH Semarang 2016.

This study was a quantitative method which to observe directly the activities carried out by the cross-sectional approach, and the sampling technique used accidental sampling. Method of data collection was done using a questionnaire. The number of samples there were 86 outpatients who were registering. Statistical test Chi Square correlation test was performed to data analysis.

Results showed youngest patients with the age of 18 years old (5.8%) and the oldest 50 years old (4.7%) with the average education was Bachelor (54.7%), and using the card BPJS types Mandiri (74.4%) and have had been getting information about BPJS as many (55.8%). knowledge about Social Security Agency had been good, (72.1%) and (76.7%) respondents' perceptions of service in outpatient counter were good, and there was a relationship between knowledge outpatient Hospital with time with p-value of 0.000. and there was a correlation between the practice of officers BPJS Patients with Left with a p-value of 0.000.

Based on the study above, it is necessary to dissemination by the BPJS towards society and posters or banners on the rights and obligations particularly outpatient services around the registration booth, monitoring by the head of the outpatient department of the performance of the clerk of registration, through policies timer management following the implementation of SOP outpatient service time counter less than 10 minutes.

Keywords : Knowledge, practice officers, BPJS, service time

References : 23, 1989-2015

## **PENDAHULUAN**

Pembangunan kesehatan menurut Undang-Undang Kesehatan No. 23 Tahun 1992 bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang optimal.<sup>(1)</sup> Untuk mewujudkan tujuan pemerintah telah mengupayakan dengan berbagai program, salah satunya adalah dengan program Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Sistem Jaminan Sosial Nasional

pada dasarnya merupakan program Negara yang bertujuan untuk memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia<sup>(2)</sup>

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan social. jaminan social adalah salah satu bentuk perlindungan social untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.<sup>(3)</sup>

Asuransi kesehatan merupakan salah satu bentuk asuransi yang membantu mengurangi risiko akibat sakit. Asuransi sosial merupakan asuransi yang dikelola oleh Pemerintah atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan tujuan membentangkan suatu tingkat jaminan tertentu kepada seseorang atau kelompok yang mampu maupun tidak mampu menyediakan jaminan termasuk bagi dirinya.<sup>(4)</sup>

Untuk mengatasi hal tersebut, pada tahun 2004 dikeluarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 ini mengamanatkan bahwa program jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk program jaminan kesehatan melalui suatu badan penyelenggara jaminan sosial. Badan penyelenggara jaminan sosial telah diatur dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Untuk program jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, implementasinya telah dimulai sejak 1 Januari 2014.<sup>(4)</sup>

Dari hasil survei awal yang dilakukan pada 10 pasien yang mempunyai kartu BPJS di RSUD Dr. Adhyatma, MPH Semarang diketahui bahwa pada 30% pasien sudah memahami tentang BPJS dan 70% pasien masih belum terlalu memahami tentang BPJS dan ada 50% pasien tidak mengeluhkan sikap petugas loket dan 50% pasien yang mengeluhkan tentang sikap petugas pelayanan di loket RSUD Dr. Adhyatma, MPH Semarang

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini yang digunakan adalah kuantitatif. Penelitian dilakukan di RSUD Dr. Adhyatma, MPH Semarang RSUD Dr. Adhyatma, MPH Semarang Tahun 2016. Subyek dalam penelitian ini adalah pasien BPJS rawat jalan di rumah sakit. Jumlah subyek penelitian 86 pasien rawat jalan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan rumus minimal sampel size dan cara pengambilan sampel menggunakan accidental sampling.

## HASIL

### 1. Karakteristik pasien

#### a. Umur

Tabel 1. Distribusi Frekuensi umur responden

Umur	Distribusi Frekuensi	
	f	%
18-21	5	5.8
21-30	47	54.7
31-40	30	34.9
41-43	4	4.7
Total	86	100

Berdasarkan tabel 1 pada variabel umur menunjukkan bahwa usia minimum responden 18 tahun dan maksimum responden 50 tahun. responden paling rendah yaitu dengan umur 41-50 tahun (4.7%), sedangkan responden paling tinggi yaitu dengan umur 21-30 (54.7%).

#### b. Jenis kelamin

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin responden

Jenis Kelamin	Distribusi Frekuensi	
	f	%
Laki-Laki	49	57.0
Perempuan	37	43.0
Total	86	100

Berdasarkan tabel 2 pada variabel jenis kelamin menunjukkan bahwa laki-laki (57.0%), dan jenis kelamin perempuan (43.0%).

#### c. Pendidikan

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pendidikan responden

Pendidikan	Distribusi Frekuensi	
	F	%
SMP	5	5.8
SMA	14	16.3
Diploma	19	22.1
Sarjana	47	54.7
PascaSarjana	1	1.2
Total	86	100

Berdasarkan tabel 3 bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah Sarjana (54.7%) dan pendidikan paling rendah yaitu PascaSarjana (1.2%).

#### d. Jenis BPJS

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Jenis BPJS

Jenis BPJS	Distribusi Frekuensi	
	F	%
Mandiri	64	74.4
Ketenagakerjaan	22	25.6
Total	86	100%

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa sebagian besar jenis BPJS responden adalah Mandiri (74.4%), sedangkan jenis BPJS responden rendah yaitu ketenagakerjaan (25.6%).

#### e. Pernah mendapat informasi tentang BPJS

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Pernah Mendapat informasi tentang BPJS kesehatan

Pernah Mendapat informasi tentang BPJS kesehatan	Distribusi Frekuensi	
	f	%
Ya	48	55.8
Tidak	38	44.2
Total	86	100

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa sebagian besar responden pernah mendapat informasi tentang BPJS Kesehatan (55.8%), dan sedikitnya responden yang tidak mendapat informasi tentang BPJS Kesehatan (44.2%).

## 2. ANALISA UNIVARIAT

### a. Tingkat Pengetahuan Pasien

Tabel 6. Frekuensi kategori berdasarkan Pengetahuan Pasien BPJS RSUD tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Pengetahuan	Frekuensi	%
Tidak Baik	24	27.9
Baik	62	72.1
Jumlah	86	100

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang memiliki pengetahuan Tidak Baik sebanyak (27.9%), sedangkan responden yang memiliki pengetahuan baik sebanyak (72.1%).

## b. Tingkat Praktik Petugas

Tabel 7. Frekuensi kategori berdasarkan praktik petugas Pasien BPJS RSUD tentang tentang Pelayanan Loker Rawat Jalan.

Praktik petugas	Frekuensi	%
Tidak Baik	20	23.3
Baik	66	76.7
Jumlah	86	100

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa sebagian besar praktik petugas Pasien BPJS RSUD tentang Pelayanan Loker Rawat Jalan tidak baik sebanyak (23.3%), sedangkan praktik petugas baik sebanyak (76.7%).

## c. Waktu Pelayanan Diloker

Tabel 8. Distribusi responden pasien BPJS terhadap waktu di loket rawat jalan

Kesesuaian standar waktu pelayanan	Distribusi Frekuensi	
	F	%
Tidak sesuai	23	26.7
Sesuai	63	73.3
Total	86	100

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa sebagian besar responden paling banyak dikategori Sesuai (73.3%) dan sedikit dikategori Tidak Sesuai (26.7%).

## 3. ANALISA BIVARIAT

### a. Hubungan Pengetahuan pasien rawat jalan RSUD dengan waktu pelayanan

Tabel 9. Hubungan Pengetahuan pasien rawat jalan RSUD dengan Kesesuaian standar waktu

Variabel	N	r	P value
Pengetahuan * Kesesuaian Standar waktu	86	0.783	0.000

Berdasarkan tabel 9 diketahui hasil perhitungan signifikan *p-value* (<0.05), maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara pengetahuan terhadap waktu pelayanan.

Tabel 10. Tabulasi silang Pengetahuan dengan Standar waktu pelayanan

Pengetahuan	Kesesuaian Standar Waktu				Total %	
	Tidak Sesuai		Sesuai			
	N	%	N	%		
Tidak Baik	22	91.7	2	8.3	24	100
Baik	1	1.6	61	98.4	62	100
Total	23	26.7	63	73.3	86	100

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa responden yang mempunyai waktu pelayanan tidak sesuai (>10menit) lebih banyak terdapat pada pengetahuan tidak baik (91.7%) dibanding dengan pengetahuan yang baik (1.6%).

### b. Hubungan praktik petugas dengan waktu pelayanan

Tabel 11. Hubungan Praktik petugas Pasien BPJS dengan waktu pelayanan

Variabel	N	r	P value
Praktik * Waktu Pelayanan	86	0.812	0.000

Berdasarkan tabel 11 diketahui hasil perhitungan signifikan *p-value* (<0.05), maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara praktik petugas terhadap waktu pelayanan.

Tabel 12. Tabulasi silang praktik petugas dengan waktu pelayanan

Praktik Petugas	Kesesuaian Standar Waktu				Total %	
	Tidak Sesuai		Sesuai			
	N	%	N	%		
Tidak Baik	20	100	0	0	20	100
Baik	3	4.5	63	95.5	66	100
Total	23	26.7	63	73.3	86	100

Berdasarkan tabel 12 menunjukkan bahwa praktik petugas tentang waktu pelayanan di loket pendaftaran rawat jalan menunjukkan waktu yang tidak sesuai (>10menit) lebih banyak terdapat pada praktik petugas tidak baik (100%) disbanding dengan praktik petugas yang baik (4.5%).

## PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik

Berdasarkan data yang diperoleh dengan wawancara menggunakan kuesioner pada responden diatas, maka ada kaitannya dengan faktor umur, pendidikan, pendidikan, dan pernah mendapat informasi tentang BPJS. Semakin dewasa umur seseorang maka akan berpengaruh terhadap pola pikir dan dengan bertambahnya umur seseorang juga berpengaruh terhadap tingkat produktivitasnya. Dari tingkat pendidikan seseorang maka dapat dilihat semakin tinggi pendidikan maka semakin baik pengetahuan. sebanyak 55.8% pernah mendapat informasi tentang BPJS kesehatan, melalui media TV maupun internet. Banyaknya pasien BPJS mandiri menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat tinggi tentang pentingnya mengikuti program BPJS kesehatan.

## **2. Analisa Univariat**

### **a. Pengetahuan Pasien**

Pengetahuan merupakan hasil dari tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan pengindraan terhadap suatu obyek tertentu. (4) berdasarkan hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa sebagian besar responden mempunyai pengetahuan tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial tidak baik (27.9%). sedangkan responden yang memiliki pengetahuan baik sebanyak (72.1%). Pengetahuan yang dimaksud adalah pengetahuan responden tentang BPJS.

Menurut Notoatmodjo, pengetahuan dapat membentuk suatu sikap dan perilaku didalam kehidupan sehari-hari. Tingkat pengetahuan yang tinggi dapat membentuk sikap positif terhadap sesuatu hal.<sup>(5)</sup>

### **b. Praktik Petugas**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebanyak (76.7%) praktik petugas yang baik terhadap pelayanan loket, sebanyak (23.3%) praktik petugas yang tidak baik terhadap pelayanan loket.

Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien mempunyai persepsi baik terhadap pelayanan diloket rawat jalan berdasarkan pengalaman pasien saat di RSUD. Hasil ini sesuai dengan pendapat M Thoha (2000) bahwa persepsi merupakan suatu proses dimana individu melakukan pengorganisasian terhadap stimulus yang diterima kemudian diinterpretasikan, sehingga seseorang dapat menyadari dan mengerti tentang apa yang diterima dan hal ini dipengaruhi pula oleh pengalaman yang ada pada diri bersangkutan.<sup>(6)</sup>

### **c. Waktu Pelayanan**

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa waktu pelayanan di loket rawat jalan RSUD adalah sebagian besar responden pada saat dilayani diloket mempunyai waktu yang sesuai (73.3%), sedangkan responden yang dilayani dengan waktu tidak sesuai (26.7%). Menurut Rahardjo, standar waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan, waktu penyelesaian ditetapkan sejak awal pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. semakin cepat waktu pelayanan maka akan semakin meningkat kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.(Rahardjo A.2009)

### 3. Analisa Bivariat

#### a. Hubungan Pengetahuan pasien rawat jalan RSUD dengan waktu pelayanan

Analisa hubungan Pengetahuan pasien rawat jalan RSUD dengan waktu pelayanan, uji *Chi Square* didapatkan *P value* sebesar 0.000, berarti ada hubungan Pengetahuan pasien rawat jalan RSUD dengan waktu. Hal ini juga dapat dilihat ditabulasi silang bahwa responden yang memiliki mempunyai waktu pelayanan tidak sesuai (>10menit) lebih banyak terdapat pada pengetahuan tidak baik (91.7%) disbanding dengan pengetahuan yang baik (1.6%). Artinya masih banyak responden yang jika mendapatkan pelayanan di loket rawat jalan belum sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh RSUD.

#### b. Hubungan Praktik petugas Pasien BPJS dengan waktu pelayanan

Anasila hubungan Praktik petugas Pasien BPJS dengan waktu pelayanan, Berdasarkan uji *Chi Square* didapatkan *P value* sebesar 0.000, berarti ada hubungan praktik petugas pasien BPJS dengan waktu. Hal ini juga dilihat ditabulasi silang bahwa praktik petugas tentang waktu pelayanan di loket pendaftaran rawat jalan menunjukkan waktu yang tidak sesuai (>10menit) lebih banyak terdapat pada praktik petugas tidak baik (100%) disbanding dengan praktik petugas yang baik (4.5%). Artinya masih banyak responden yang jika mendapatkan pelayanan di loket rawat jalan belum sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh RSUD.

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa sebagai berikut :

1. Perlu adanya sosialisasi oleh petugas BPJS agar masyarakat lebih mengetahui tentang hak dan kewajiban sebagai peserta BPJS, melalui poster atau spanduk tentang hak dan kewajiban program BPJS khususnya pelayanan rawat jalan disekitar unit loket pendaftaran.
2. Monitoring dan evaluasi oleh kepala unit rawat jalan terhadap kinerja pelayanan petugas loket pendaftaran rawat jalan, melalui kebijakan *timer management* sebagai berikut penerapan SOP waktu pelayanan loket rawat jalan <10menit.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Nomor 23 tahun 1992, *Tentang Kesehatan*, Penerbit Ariloka, Surabaya : 2000

2. Thabrany, H. *Introduksi Asuransi Kesehatan*. Jakarta : IDI, 2001
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 *Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*
4. Kemenkes. UU No 2 tahun 1992 tentang asuransi. s.l : [http//Depkes.go.id](http://Depkes.go.id). 2009 diakses pada tanggal 9 November 2015
5. Notoadmojo, S. *Pengantar Pendidikan Dan Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta Rineka Cipta: 2002
6. Thoha, M. *Perilaku organisasi konsep dasar dan aplikasinya*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2000