



**FAKTOR – FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN  
PELAYANAN KESEHATAN OLEH PESERTA BPJS DI INSTALASI  
RAWAT JALAN RSUD KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI**

***FACTORS RELATED TO THE UTILIZATION OF HEALTH SERVICES BY  
BPJS PARTICIPANTS IN THE STREET INSTALLATION OF RSUD  
REGENCY, MENTAWAI ISLANDS***

<sup>1</sup>Nurul Abdillah, <sup>2</sup> Ahatta Eka Hosna.D

<sup>1</sup>STIKes Syedza Saintika

<sup>2</sup> RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai

([Abdillahadik15@gmail.com](mailto:Abdillahadik15@gmail.com), 082268120465)

**ABSTRAK**

Penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS, di RSUD Mentawai separuh dari peserta BPJS tidak memanfaatkan BPJS dalam memperoleh fasilitas pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah Faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS di instalasi rawat jalan RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2018. Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study. RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai selama 10 hari. Populasi berjumlah 187 orang dengan sampel 72 orang yang diambil secara acidental sampling. Analisa data dilakukan secara bertahap yaitu analisa univariat dan bivariat. Lebih dari separuh (62,5%) peserta BPJS tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan, Lebih dari separuh responden (65,3%) yang memiliki pendidikan rendah lebih banyak, Lebih dari separuh (65,3%) peserta BPJS memiliki sikap negatif, Lebih dari separuh (62,5%) peserta BPJS fasilitas kesehatan masih tergolong buruk, lebih dari separuh (62,5%) peserta BPJS mengatakan perilaku petugas kesehatan masih kurang baik di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai. Penelitian ini dapat disimpulkan Terdapat hubungan antara sikap dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai. Terdapat hubungan antara fasilitas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai. Terdapat hubungan antara perilaku petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.

**Kata Kunci:** Puskesmas BPJS, Pendidikan, Sikap, Fasilitas Kesehatan, Perilaku Petugas Kesehatan

**ABSTRACT**

Indonesian citizens are required to become health insurance participants managed by BPJS, in Mentawai District Hospital half of BPJS participants do not utilize BPJS in obtaining health care facilities. The purpose of this study is what factors are related to the utilization of health services by BPJS participants in outpatient installations in the Mentawai Islands District Hospital in 2018. Types of quantitative research with a cross sectional study approach. Mentawai Islands District Hospital for 10 days. The population of 187 people with a sample of 72 people taken by accedental sampling. Data analysis was carried out in stages, namely univariate and bivariate analysis. More than half (62.5%) BPJS participants did not use health services, More than half of respondents (65.3%) had more low education, More than half (65.3%) BPJS participants had negative attitudes, More than half (62.5%) BPJS participants in health facilities were still classified as poor, more than half (62.5%) BPJS participants said the behavior of health workers was still poor in the Mentawai Islands District Hospital. This study can be concluded that there is a relationship between attitude and



utilization of health services by BPJS participants in the Mentawai Islands District Hospital. There is a relationship between health facilities and the utilization of health services by BPJS participants in Mentawai Islands District Hospital. There is a relationship between the behavior of health workers with the utilization of health services by BPJS participants in the Mentawai Islands District Hospital.

**Keywords:** BPJS Puskesmas, Education, Attitudes, Health Facilities, Behavior of Health Workers

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan menurut Depkes RI dalam Sriwahyuni (2017) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Pelayanan kesehatan menurut Notoatmodjo, (2012) adalah sebuah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif, kuratif, rehabilitatif dan promotif dengan sasaran masyarakat.

Penyelenggaraan Pelayanan kesehatan di laksanakan oleh program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menurut Undang-undang UU Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Program jaminan kesehatan dijalankan secara nasional dengan prinsip asuransi sosial, prinsip ekuitas dan sistemnya berupa sistem gotong royong dimana peserta mampu dan sehat akan membantu peserta yang miskin dan sakit (Kemenkes, 2013).

Penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran (Kemenkes, 2013). Peserta BPJS kesehatan berdasarkan UU No.24 tahun 2011 terbagi dua yakni Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Bukan Penerima Bantuan Iuran (Bukan PBI). Peserta BPJS yang tergolong PBI adalah masyarakat yang tergolong fakir miskin atau keluarga miskin dan tidak mampu. Jumlah peserta BPJS secara nasional

yang terdata pada Januari 2014 adalah sebanyak 116.122.065 jiwa/peserta (Kemenkes, 2014). Setelah 3 tahun era BPJS jumlah peserta BPJS di Indonesia sekarang berjumlah 176.378.998 jiwa/peserta, per 1 April 2018 (BPJS, 2018). Penduduk Kabupaten Kepulauan Mentawai yang telah terdaftar sebagai peserta JKN-KIS per 1 Maret 2018 adalah sejumlah 76.814 Jiwa atau 92,25% dari total penduduk Kabupaten Kepulauan Mentawai (BPJS, 2018).

Rumah Sakit yang merupakan salah satu pemberi pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan dalam sistem JKN/ BPJS yang memiliki peran yang besar bagi peserta BPJS kesehatan, apabila pelayanan Rumah Sakit yang diberikan baik maka akan semakin banyak peserta BPJS yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, namun dapat terjadi sebaliknya jika pelayanan dirasakan kurang memadai (Kemenkes, 2013). Keberhasilan pemanfaatan pelayanan kesehatan rumah sakit dapat dilihat salah satunya pada tingkat kunjungan masyarakat. Saat sekarang ini pengguna BPJS banyak datang ke rumah sakit hanya untuk minta surat rujukan saja dan masih ada persepsi masyarakat yang mengatakan bahwa rumah sakit hanya untuk orang sakit saja (Meiriska, 2014).

Menurut Wulandari (2016) Tentang Faktor – Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Langara dalam Sriwahyuni, 2017 diketahui bahwa hanya 35% dari 100 responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, adapun faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS adalah



Pengetahuan, Sikap, Fasilitas Kesehatan dan Perilaku Petugas Kesehatan.

Menurut Notoatmodjo, (2007) Fasilitas kesehatan adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan, baik promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat. Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan yang menjadi provider BPJS yang diharapkan dapat memenuhi syarat sesuai dengan standar lanjutan yang telah ditetapkan seperti sarana dan prasarana cakupan pelayanan tata laksana pelayanan diri sarana penunjang.

Menurut Green dalam Notoatmodjo, 2012 Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan terutama di Rumah sakit adalah sikap dan perilaku yang berpotensi menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah faktor predisposisi, faktor enabling, dan faktor reinforcing. Faktor predisposisi itu seperti pendidikan, pengetahuan, sikap, kepercayaan, keyakinan, nilai-nilai, dan persepsi. Faktor enabling yaitu ketersediaan fasilitas kesehatan/sarana kesehatan, keterjangkauan biaya, jarak dan fasilitas transportasi. Faktor reinforcing terwujud dalam sikap dan perilaku petugas kesehatan atau merupakan dukungan dari pemimpin, tokoh masyarakat, keluarga dan orang tua.

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya sehingga memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan oleh dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. (UU 2003). Penelitian Meiriska (2014) tentang Faktor – faktor yang

berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS golongan PBI di wilayah kerja puskesmas lima kaum I tanah datar menyebutkan adanya hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dan sikap peserta BPJS kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Sikap merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau objek. Sikap secara nyata menunjukkan konotasi adanya kesesuaian reaksi terhadap stimulus tertentu dalam kehidupan sehari-hari merupakan reaksi yang bersifat emosional terhadap stimulus sosial. (Notoatmodjo, 2007). Peserta BPJS yang memiliki sikap positif lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit dibandingkan dengan peserta BPJS yang bersikap negatif (Atriyana, 2015).

Fasilitas kesehatan tingkat lanjutan harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan komprehensif berupa pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, pelayanan kebidanan dan pelayanan kesehatan darurat medis, termasuk pelayanan penunjang yang meliputi pemeriksaan laboratorium sederhana dan pelayanan kefarmasian sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Perilaku petugas kesehatan adalah respon yang diberikan petugas kesehatan terhadap klien. Perilaku yang baik dari petugas kesehatan akan mempengaruhi klien dalam mengikuti ajaran yang diberikan oleh petugas kesehatan dalam pemberian pelayanan kesehatan (Notoatmodjo, 2007). Dela, (2013) tentang analisis pemanfaatan fasilitas kesehatan Puskesmas oleh masyarakat di Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen mengatakan selain jenis kegiatan di rumah sakit, sikap dan perilaku petugas kesehatan yang aktif mengadakan penyuluhan kesehatan juga mempengaruhi minat kunjungan peserta BPJS ke rumah sakit. Semakin banyak kegiatan yang di



adakan petugas di rumah sakit semakin tinggi minat masyarakat untuk datang ke rumah sakit.

Rumah sakit merupakan organisasi dengan kompleksitas yang sangat tinggi. Sering kali rumah sakit diistilahkan sebagai organisasi yang padat modal, padat sumber daya manusia, padat teknologi, padat ilmu pengetahuan dan padat regulasi. Kondisi yang demikian membuat rumah sakit membutuhkan sistem manajemen dan pelayanan yang baik untuk bisa berkembang menjadi institusi yang memiliki daya saing dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien sebagai konsumen terbesar di rumah sakit. (Armaini, 2013)

Pasien yang kecewa tidak hanya meninggalkan rumah sakit, tetapi juga menceritakan keburukan pelayanan yang diterima pada orang lain. Menurut Wulandari (2016) dalam penelitian Sriwahyuni (2017) mereka yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya. Dengan asumsi 100 pasien yang kecewa, dalam satu bulan sinyal buruk itu akan menyebar ke 37.500 orang lainnya. Hal ini akan membuat citra buruk melekat dalam jasa pelayanan rumah sakit. Berdasarkan hal tersebut, maka sangat diperlukan adanya upaya peningkatan kesadaran akan pentingnya membangun sistem manajemen pelayanan dan kualitas pelayanan rumah sakit yang berfokus pada kepuasan pasien (Nasution, 2004).

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai, adalah Rumah Sakit Umum Daerah milik Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai yang termasuk dalam Rumah Sakit Type D dan menjadi pusat rujukan Kabupaten Kepulauan Mentawai. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai memiliki fasilitas rawat jalan yang terdiri dari : Poliklinik anak, penyakit dalam, bedah, dan poliklinik kebidanan selain itu juga ditunjang dengan OK *Central*, *Rontgen*, dan Laboratorium. Rata – rata

kunjungan rawat jalan dalam satu hari mencapai 35 orang.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan pada bulan Februari terhadap pengunjung RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai kepada 10 orang responden didapatkan 6 responden berpendidikan menengah kebawah mengatakan tidak memahami alur dan prosedur pelayanan BPJS, sulit membedakan jenis pelayanan kesehatan Tingkat Pertama dengan Jenis pelayanan Kesehatan Tingkat Kedua / lanjutan dalam pertanggung jawaban BPJS, pelayanan terhadap peserta BPJS kurang baik dan komunikasi antar pasien dan petugas yang tidak bagus, sampai urusan birokrasi yang lama, 4 orang responden menyatakan tidak mau memanfaatkan BPJS karena tanpa menggunakan BPJS pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit, jadi hal ini yang mendasari peserta BPJS tidak menggunakan kartu BPJS kalau berobat ke RSUD. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis akan lakukan adalah dari penelitian terdahulu dilakukan pada Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama yaitu Puskesmas dengan variabel Pengetahuan, Pendidikan, Pendapatan, Jarak dan Peran Petugas sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu pada Pelayanan Kesehatan Tingkat Kedua/ lanjutan yaitu Rumah Sakit.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan cross sectional study, yaitu metode penelitian yang memberikan waktu pengukuran atau observasi data variable independen dan dependen dinilai secara simultan pada suatu saat, jadi tidak ada tindak lanjut. Dengan studi ini akan diperoleh prevalensi atau efek suatu fenomena (Variabel dependen) dihubungkan dengan



penyebab (Variabel independen) (Nursalam, 2013).

Sebelum melakukan penelitian, peneliti mengajukan surat permohonan izin pengambilan data dan penelitian kepada pihak kampus Prodi Kesehatan Masyarakat. Surat ditujukan kepada Pimpinan RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.

Etika penelitian menunjukkan pada prinsip-prinsip etis yang diterapkan dalam kegiatan penelitian, dari penelitian sampai dengan publikasi hasil penelitian. Penelitian melakukan penelitian dengan menekankan masalah etik yang meliputi:

1. *Informed consent*
2. Menghormati harkat dan martabat manusia (*respect for human dignity*)
3. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek (*respect for privacy and confidentiality*)
4. Menghormati keadilan dan inklusivitas (*respect for justice and inclusiveness*)
5. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (*balancing harms benefits*).

Adapun prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan
2. Tahap pelaksanaan

Pengolahan data dilakukan secara komputerisasi dengan menggunakan program pengolahan data. Pengolahan data merupakan proses yang sangat penting dalam penelitian. Oleh karena itu harus dilakukan dengan baik dan benar. Data yang dikumpulkan akan di olah dengan menggunakan langkah-langkah berikut menurut (Notoatmodjo, 2012):

- a. *Data editing*
- b. *Data coding*
- c. *Data entry*
- d. *Data cleaning*
- e. *Data processing*

Berdasarkan kerangka teori tersebut didapatkan variabel yang diduga mempunyai berhubungan kuat dengan pemanfaatan

elayanan kesehatan oleh peserta BPJS seperti yang digambarkan dalam diagram dibawah ini. Kerangka konsep ini mengambil empat faktor untuk variabel independen yaitu : pendidikan, sikap, fasilitas kesehatan dan perilaku petugas kesehatan dengan variabel dependen yaitu pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS.

Analisa data dilakukan secara bertahap yaitu analisa univariat dan bivariat dengan menggunakan program komputer. Adapun tahapan analisis data penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisa Univariat
2. Analisa Bivariat

## PEMBAHASAN

### 1. Gambaran Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Peserta BPJS di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui lebih dari separuh peserta BPJS kesehatan tidak memanfaatkan BPJS untuk pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai yaitu 62,5%. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Meiriska 2014, peserta BPJS yang tidak memanfaatkan pelayanan sebesar 61,4%. Manajemen BPJS kesehatan menargetkan pada tahun 2019 sebanyak 95% penduduk Indonesia sebagai peserta BPJS memanfaatkan pelayanan kesehatan.

### 2. Gambaran Pendidikan Peserta BPJS di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa 65,3% peserta BPJS berpendidikan rendah tidak memanfaatkan Pelayanan Kesehatan. Sejalan dengan penelitian Meiriska (2014) dimana lebih dari setengah peserta BPJS memiliki pendidikan rendah 72,4%.

### 3. Gambaran Sikap Peserta BPJS di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai



Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa bahwa lebih dari separuh responden yang memiliki sikap negatif yaitu 58,3%. Berdasarkan pernyataan dari kuesioner yang telah diberikan kepada responden masih ragu-ragu menjawab sebanyak 63,9% apabila responden sakit lebih memilih pengobatan tradisional atau membeli obat ke warung, dan sebanyak 58,3% menjawab kalau sakit atau mengalami keluhan lebih memilih pelayanan kesehatan lain.

#### **4. Gambaran Fasilitas Kesehatan bagi Peserta BPJS di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui lebih dari separuh responden yang menyatakan fasilitas di RSUD buruk yaitu 62,5%. penelitian Ranti (2014) juga menyatakan lebih dari separuh peserta BPJS mengatakan fasilitas kesehatan sudah baik. Dari data diatas dapat diketahui bahwa ternyata fasilitas kesehatan di tiap-tiap RSUD berbeda-beda.

#### **5. Gambaran Perilaku Petugas Kesehatan bagi Peserta BPJS di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat lebih dari separuh peserta BPJS menilai perilaku petugas kesehatan masih kurang baik 62,5%. Dari data di atas diketahui bahwa ternyata perilaku petugas kesehatan di setiap RSUD berbeda-beda, ada yang sudah masuk kategori baik dan ada yg masih kurang baik.

#### **6. Hubungan Pendidikan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta BPJS di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai**

Berdasarkan tabel 4.4.1 dapat dilihat bahwa dari 47 peserta BPJS yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan dengan pendidikan rendah sebanyak 35 (74,5%) dan 12 (25,5%) dimanfaatkan.

Hasil uji chi-square diperoleh nilai p value = 0,009 berarti ( $p < 0,05$ ), hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara tingkat pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.

Tingkat pemahaman dan pengetahuan seseorang tidak hanya diperoleh dari pendidikan formal saja namun seiring dengan kemajuan teknologi informatika sangat mempengaruhi seseorang untuk dapat memperoleh informasi dan ilmu pengetahuan dimana saja sehingga pendidikan formal tidak selalu menjadi faktor yang berhubungan dengan keputusan seseorang untuk selalu memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSUD. Namun salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah dengan meningkatkan pemahaman peserta BPJS tentang pentingnya kesehatan, hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pendidikan kesehatan kepada peserta BPJS terkait pemanfaatan pelayanan kesehatan (Atriyana, 2015).

#### **7. Hubungan Sikap dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta BPJS di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.**

Berdasarkan tabel 4.4.2 dapat dilihat dari 42 orang (100%) peserta BPJS di RSUD Mentawai, sebanyak 38 orang (90,5%) bersifat negatif dan tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sedangkan 23 orang (76,7%) bersifat positif dan memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Hasil uji chi-square di peroleh p value=0,000 ( $p < 0,05$ ), hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara sikap peserta BPJS kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.

Berdasarkan pertanyaan yang diberikan, diketahui bahwa terdapat 16 (40%) peserta BPJS yang bersikap positif namun



tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan. 13 (81,2%) dari peserta BPJS tersebut lebih memilih pelayanan kesehatan lain, 8 (50%) peserta BPJS lebih memilih pengobatan tradisional atau membeli obat sendiri di warung. Dari peserta BPJS yang bersikap positif tersebut masih terdapat 9 (56,2%) peserta BPJS yang masih berpendapat bahwa RSUD hanya ditujukan untuk peserta BPJS yang sakit.

## 8. Hubungan Fasilitas Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta BPJS di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat bahwa dari 45 peserta BPJS yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan dengan yang mengatakan fasilitas kesehatan buruk sebanyak 35 (77,8%) dan 10 (22,2%) memanfaatkan.

Hasil uji chi-square di peroleh p value=0,001 ( $p < 0,05$ ), hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara fasilitas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Meiriska (2014), dimana terdapat hubungan yang bermakna antara fasilitas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan RSUD.

Berdasarkan pertanyaan yang diberikan diketahui 16 (40%) peserta BPJS yang menyatakan fasilitas kesehatan RSUD sudah baik namun tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan. Terdapat 16 peserta BPJS yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan RSUD belum lengkap, 11 (68,7%) peserta BPJS menyatakan bahwa tempat parkir di RSUD belum cukup luas, dan 7 (43,7%) peserta BPJS mengatakan kurangnya poster kesehatan yang ditampilkan di RSUD.

## 9. Hubungan Perilaku Tenaga Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan

## Kesehatan oleh Peserta BPJS di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat bahwa dari 45 peserta BPJS yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan dengan perilaku petugas kesehatan kurang baik sebanyak 36 (80%) dan 9 orang (20%) memanfaatkan

Hasil uji chi-square di peroleh p value=0,000 ( $p < 0,05$ ), hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Lebih dari separuh (62,5%) peserta BPJS tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.
2. Lebih dari separuh responden (65,3%) yang memiliki pendidikan rendah lebih banyak di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.
3. Lebih dari separuh (65,3%) peserta BPJS memiliki sikap negatif di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.
4. Lebih dari separuh (62,5%) peserta BPJS mengatakan fasilitas kesehatan masih tergolong buruk di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.
5. Lebih dari separuh (62,5%) peserta BPJS mengatakan perilaku petugas kesehatan masih kurang baik di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.
6. Terdapat hubungan antara pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.
7. Terdapat hubungan antara sikap dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.
8. Terdapat hubungan antara fasilitas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS



di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.

9. Terdapat hubungan antara perilaku petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atriyana, U. (2015). Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya. *Universitas Andalas*.
- Az. Nasution. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah. (2016). *Rencana Kerja Pembangunan Daerah (RKPD)*. Kabupaten Kepulauan Mentawai.
- Dela, N. (2013). Analisis Pemanfaatan Fasilitas Kesehatan Puskesmas Oleh Masyarakat di Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen. *Stikes Hasanudin*.
- Depkes RI. (2013). *Riset Kesehatan Dasar*. Jakarta: Badan Penelitian dan pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.
- Dinas Kesehatan Kota Padang. (2017). *Profil Kesehatan Kota Padang*.
- Hasbi, H. (2012). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang.
- Kemendes RI. (2013). *Permenkes RI No 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Depkes RI.
- Mujahidah, M. (2013). Faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Konsumen Dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Marusu Kab.Maros Tahun 2013. *Universitas Hassanuddin*.
- Notoatmodjo, S. (2007). *Promosi dan Perilaku Kesehatan, Edisi Revisi*. Jakarta: Cipta Rineka.
- Republik Indonesia. (2011). *Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*.
- RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai. (2017). *Propil RSUD Mentawai*.