



ARTIKEL ILMIAH

**HUBUNGAN PERSEPSI PESERTA DAN DUKUNGAN KELUARGA  
DENGAN PEMANFAATAN LAYANAN BPJS KESEHATAN  
(Studi di Desa Wangandawa Kecamatan Talang Kabupaten Tegal)**

Oleh :

NELLA NARULITA PRAVITASARI

A2A216035

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG**

**2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Artikel Ilmiah

**Hubungan Persepsi Peserta Dan Dukungan Keluarga Dengan Pemanfaatan Layanan  
BPJS Kesehatan  
(Studi di Desa Wangandawa Kecamatan Talang Kabupaten Tegal)**

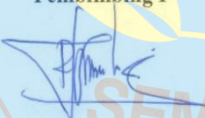
Disusun Oleh :  
Nella Narulita Pravitarsari A2A216035

Telah disetujui


**Penguji**

Trixie Salawati, S.Sos, M.Kes  
NIK.28.6.1026.096  
Tanggal...6 September 2018...


**Pembimbing I**

  
Dr. Ir. Rahayu Astuti, M.Kes  
NIK. 28.6.1026.018  
Tanggal...6 September 2018...

**Pembimbing II**

  
Rokhani, S.KM, M.Kes  
NIK. 28.6.1026.357  
Tanggal...6 September 2018...

Mengetahui  
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Muhammadiyah Semarang

  
Mifbakhuddin, S.KM, M.Kes  
NIK 28.6.1026.025  
Tanggal...7 September 2018...

# HUBUNGAN PERSEPSI PESERTA DAN DUKUNGAN KELUARGA DENGAN PEMANFAATAN LAYANAN BPJS KESEHATAN

(Studi di Desa Wangandawa Kecamatan Talang Kabupaten Tegal)

Nella Narulita Pravitasari,<sup>1</sup> Rahayu Astuti<sup>1</sup> Rokhani<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Semarang

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** Pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan merupakan proses memperoleh pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi peserta. Pemanfaatan layanan tidak lepas dari persepsi dan dukungan keluarga pada diri peserta. Berdasarkan studi pendahuluan, Desa Wangandawa memiliki kunjungan layanan terendah dibandingkan desa lain di wilayah Puskesmas Kaladawa yaitu 706 kunjungan meliputi layanan Balai Pengobatan (BP) dan laboratorium (459), Kesehatan Ibu dan Anak (69) dan rujukan ke Rumah Sakit (178) dari peserta BPJS PBI dan non PBI. **Tujuan:** Mengetahui hubungan persepsi peserta dan dukungan keluarga dengan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan di Desa Wangandawa Kecamatan Talang Kabupaten Tegal. **Metode:** jenis penelitian ini deskriptif analitik dengan metode pendekatan *Cross Sectional*. Populasi penelitian 750 KK dengan sampel 90 kepala keluarga atau ibu rumah tangga. Variabel bebas adalah persepsi peserta dan dukungan keluarga, dan variabel terikat adalah pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan. Analisis penelitian menggunakan uji *Chi Square*, tingkat kemaknaan <5%. **Hasil:** hasil penelitian menunjukkan 70% responden memiliki persepsi positif terhadap pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan. Sebanyak 36,7% responden tidak mendapatkan dukungan dari keluarga dalam pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan, dan 56,7% responden yang tidak memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan: Ada hubungan persepsi peserta ( $p=0,029$  dan  $OR=2,949$ ) dan tidak ada hubungan dukungan keluarga ( $p=0,145$ ) **Simpulan:** Ada hubungan persepsi peserta dengan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan dan tidak ada hubungan dukungan keluarga dengan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan.

**Kata Kunci :** Persepsi Peserta, Dukungan Keluarga, Pemanfaatan Layanan BPJS Kesehatan

## ABSTRACT

**Background:** Service utilization of BPJS Health services is the process of obtaining comprehensive health services for participants. Services utilization cannot be separated from family perceptions and support of participants. Based on a preliminary study, Wangandawa Village had the lowest service visits compared to other villages in the Kaladawa Puskesmas area, namely 706 visits including Medical Center (BP) and laboratory services (459), Maternal and Child Health (69) and referral to Hospitals (178) from participants BPJS PBI and non PBI. **Purpose:** To find out the relationship between participants' perceptions and family support by utilizing BPJS Health services in Wangandawa Village, Talang District, Tegal Regency. **Method:** It is a descriptive research with Cross-Sectional approach method. The study population was 750 families with a sample of 90 heads or housewives. The independent variables are participants' perceptions and family support, and the dependent variable is the use of BPJS Health services. Analysis of the study using Chi-Square test, significance level <5%. **Results:** research results showed that 70% of respondents had a positive perception of the use of BPJS Health services. As many as 36.7% of respondents did not get support from families in utilizing BPJS Health services, and 56.7% of respondents who did not take advantage of BPJS Health services: There was a correlation between participants' perceptions ( $p=0.029$  and  $OR=2.949$ ) and there was no family support relationship ( $p = 0.145$ ) **Conclusion:** There is a correlation between participants' perceptions and the utilization of BPJS Health services and there is no relationship between family support and the utilization of BPJS Health services.

**Keywords:** Perception of Participants, Family Support, Services Utilization of BPJS Health

## **PENDAHULUAN**

Pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan di Indonesia tergolong kurang. Hal ini dibuktikan dari jumlah jumlah peserta BPJS Kesehatan sebanyak 187.982.949<sup>1</sup>(72,66%) dari 258.705.000 jiwa penduduk Indonesia.<sup>2</sup> Berdasarkan data Rapat Kerja Kesehatan Nasional (RAKERKESNAS), pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan tahun 2016 yaitu sebesar 192.900.000 meliputi pemanfaatan FKTP (134.900.000), Rawat Jalan RS (50.400.000) dan Rawat Inap RS (7.600.000).<sup>3</sup> Jumlah peserta BPJS Kesehatan Provinsi Jawa Tengah sebesar 73,94%<sup>4</sup> dari 34.250.000 jiwa.<sup>5</sup> Pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan dari Balai Kesehatan Masyarakat (BALKESMAS) sebanyak 19.157 kunjungan dan Balai Kesehatan Indera Masyarakat (BKIM) Provinsi Jawa Tengah sebanyak 15.375 kunjungan.<sup>4</sup>

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Kaladawa selama tahun 2017, diperoleh data Peserta BPJS Kesehatan PBI dan non PBI di Desa Wangandawa sebanyak 750 KK. Desa Wangandawa merupakan desa dengan kunjungan layanan BPJS Kesehatan terendah dibandingkan dengan desa lain yang berada di wilayah Puskemas Kaladawa yaitu sebanyak 706 kunjungan meliputi layanan Balai Pengobatan (BP) dan laboratorium sebanyak 459 kunjungan, Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) yang meliputi KB dan Imunisasi sebanyak 69 kunjungan dan rujukan ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL) sebanyak 178 kunjungan dari peserta BPJS PBI dan non PBI.

Pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan yang kurang dimungkinkan karena adanya persepsi yang salah dan dukungan keluarga yang lemah. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk menggali sejauh mana persepsi peserta dan dukungan keluarga dengan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*.<sup>6</sup> Subyek penelitian adalah kepala keluarga atau ibu rumah yang berjumlah 90 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Proportional*

*Random Sampling*.<sup>7</sup> Cara memilih responden menggunakan dua kriteria yaitu kriteria inklusi penelitian meliputi peserta BPJS Kesehatan (PBI dan Non PBI), kepala keluarga atau ibu rumah tangga, dapat membaca dan menulis serta bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria eksklusi penelitian yaitu responden sedang keluar kota dalam waktu yang panjang atau sedang sakit pada saat penelitian berlangsung.

Sumber data dalam penelitian ini terbagi dalam dua macam data yaitu data primer yang diperoleh melalui metode wawancara dengan menggunakan instrumen kuesioner dan data sekunder berupa data peserta BPJS yang ada di Desa Wangandawa Kabupaten Tegal, data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Tegal, laporan hasil penelitian, buku, artikel serta jurnal. Penelitian ini dilakukan selama 7 hari pada tanggal 10 Juli-16 Juli 2018. Sebelum dilakukan penelitian, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner yang dilakukan di Desa Pacul pada 30 responden yang mempunyai karakteristik yang sama dengan responden penelitian.

Data dari hasil penelitian dianalisis secara univariat dan bivariat. Untuk mengetahui hubungan antara persepsi peserta dan dukungan keluarga dengan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan menggunakan uji *Chi Square*.<sup>7</sup>

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil

#### 1. Persepsi Peserta, Dukungan Keluarga dan Pemanfaatan Layanan BPJS Kesehatan

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kategori Persepsi Peserta, Dukungan Keluarga dan Pemanfaatan Layanan BPJS Kesehatan

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Persepsi Peserta</b>		
Persepsi Positif	63	70,0
Persepsi Negatif	27	30,0
<b>Dukungan Keluarga</b>		
Mendukung	57	63,3
Tidak Mendukung	33	36,7
<b>Pemanfaatan BPJS</b>		
Memanfaatkan	39	43,3
Tidak Memanfaatkan	51	56,7

Berdasarkan tabel 1. diketahui bahwa sebagian besar responden (70%) memiliki persepsi positif terhadap pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan serta mendapatkan dukungan dari keluarganya (63,3%) dalam memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan. Tetapi, sebanyak 56,7% responden tidak memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan.

## 2. Hubungan Persepsi Peserta dan Dukungan Keluarga dengan Pemanfaatan Layanan BPJS Kesehatan

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Hubungan Persepsi Peserta dan Dukungan Keluarga dengan Pemanfaatan Layanan BPJS Kesehatan

Variabel Independent	Variabel Dependent				OR 95% CI	p value
	Pemanfaatan Layanan BPJS Kesehatan					
	Memanfaatkan		Tidak Memanfaatkan			
Persepsi Peserta	n	%	n	%		
Persepsi Positif	32	50,8	31	49,2	2,949	0,029
Persepsi Negatif	7	25,9	20	74,1	1,093-7,956	
<b>Dukungan Keluarga</b>					1,931	0,145
Mendukung	28	49,1	29	50,9	0,792-4,706	
Tidak Mendukung	11	33,3	22	66,7		

Berdasarkan tabel 2. diketahui bahwa peserta yang memiliki persepsi positif dan memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan sebanyak 50,8% sedangkan peserta yang memiliki persepsi negatif dan tidak memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan sebanyak 74,1%. Hasil uji statistik *Pearson Chi-Square* diperoleh nilai  $p = 0,029$  ( $p < 0,05$ ) artinya ada hubungan yang signifikan antara persepsi peserta dengan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan.

Peserta yang memperoleh dukungan dari keluarga dan memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan sebanyak 49,1% sedangkan peserta yang tidak memperoleh dukungan dari keluarga dan tidak memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan sebanyak 66,7%. Hasil uji statistik *Pearson Chi-Square* diperoleh nilai  $p = 0,145$  ( $p > 0,05$ ) artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara dukungan keluarga dengan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan.

## B. Pembahasan

Persepsi masyarakat tentang layanan BPJS Kesehatan di Desa Wangandawa menunjukkan sebagian besar responden (70%) mempunyai persepsi positif dan sebanyak 30% mempunyai persepsi negatif tentang pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan tentang pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan. Jika dilihat dari analisis *chi square* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi peserta dengan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan. Responden yang memiliki persepsi negatif cenderung tidak memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan (74,1%). Hal-hal yang membangun persepsi negatif responden berdasarkan hasil penelitian seperti saat mengurus rujukan BPJS Kesehatan yang harus menunggu lama (77,8%) dan hanya berlaku 7 hari (74,5%), pelayanan KB yang tidak ramah (56,7%) dan persalinan yang tidak memuaskan (56,7%), obat-obatan yang terbatas (73,4%) serta perbedaan pelayanan pada kelas I yang lebih diutamakan dari kelas lainnya (80%).

Berdasarkan teori yang mempengaruhi persepsi yaitu pengalaman, harapan, kebutuhan, emosi dan motivasi.<sup>8</sup> Hasil penelitian ini didukung dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi persepsi adalah pengalaman individu<sup>9</sup> atau masyarakat<sup>10</sup>, harapan individu<sup>9</sup>, kebutuhan individu<sup>9</sup>, motivasi individu<sup>11</sup>, dan emosi.<sup>12</sup> Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Paniki yang menyebutkan bahwa persepsi peserta berhubungan dengan pemanfaatan layanan kesehatan pada peserta BPJS Kesehatan.<sup>13</sup>

Dukungan keluarga terhadap layanan BPJS Kesehatan di Desa Wangandawa memperlihatkan mayoritas responden (63,3%) mendapat dukungan dari keluarganya dalam pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan dan sebanyak 36,7% keluarga responden yang tidak mendapat dukungan dari keluarganya dalam pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan. Jika dilihat dari analisis *chi square* diketahui bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dukungan keluarga dengan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan. Responden yang tidak

mendapatkan dukungan dari keluarga cenderung tidak memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan (66,7%).

Setelah dihubungkan antara dukungan keluarga dengan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan permasalahan yang ditemui yaitu kesulitan yang dihadapi responden dalam mengurus rujukan sehingga sangat membutuhkan dukungan keluarga dalam mengurus layanan rujukan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP).

Hal lain yang mempengaruhi responden tidak memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan berdasarkan hasil penelitian yaitu pada dukungan penilaian keluarga tidak terlibat dalam pengambilan keputusan menjadi peserta BPJS Kesehatan (70%). Pada dukungan instrumental keluarga tidak membantu membayar iuran bulanan BPJS Kesehatan (74,4%). Sedangkan pada dukungan informasional responden tidak memperoleh informasi tentang BPJS Kesehatan (75,6%) dan pembagian rawat inap (61,1%) dari keluarganya.

Teori menyebutkan bahwa dukungan keluarga merupakan faktor yang mempengaruhi perilaku.<sup>8,14</sup> Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori dan hasil penelitian lain yang dilakukan di Puskesmas Karanglewas yang menyebutkan bahwa dukungan keluarga (suami) berhubungan dengan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan.<sup>15</sup>

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

1. Sebagian besar responden (70%) memiliki persepsi positif dan sebanyak 30% responden memiliki persepsi negatif tentang pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan
2. Mayoritas responden (63,3%) memperoleh dukungan dari keluarga dan sebanyak 36,7% responden tidak memperoleh dukungan keluarga tentang pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan



3. Sebanyak 43,3% responden memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan dan sebanyak 56,7% responden tidak memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan
4. Ada hubungan yang signifikan antara persepsi peserta dengan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan dengan nilai *p-value* 0,029
5. Tidak ada hubungan yang signifikan antara dukungan keluarga dengan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan dengan nilai *p-value* 0,145

## **B. Saran**

### **1. Bagi Masyarakat**

Masyarakat harus percaya bahwa BPJS Kesehatan merupakan satu-satunya layanan milik pemerintah yang menjamin dan menjaga kesehatan masyarakat.

### **2. Bagi Puskesmas dan Rumah Sakit**

Memberikan pelayanan yang responsif terhadap layanan BPJS Kesehatan seperti pelayanan yang tanggap, cepat, akurat dan memuaskan terhadap peserta BPJS Kesehatan PBI maupun Non PBI.

### **3. Bagi BPJS Kesehatan**

Membuat pembaruan sistem rujukan layanan BPJS Kesehatan yang menguntungkan bagi pasien BPJS Kesehatan.

### **4. Bagi Peneliti Lain**

Penelitian ini dapat dikembangkan lagi oleh peneliti lain dengan menggunakan variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi perilaku masyarakat dalam pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. BPJS Kesehatan. *Jumlah Peserta BPJS Kesehatan*. <http://bpjs-kesehatan.go.id>. Published 2017.
2. Badan Pusat Statistik. *Statistik Indonesia 2017*. (Statistik SP dan K, ed.). Badan Pusat Statistik; 2017. [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id).
3. Rusady MA. *Peranan BPJS Kesehatan Dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan*. 2017. [www.depkes.go.id/resources/download/bahan\\_rakernas\\_2017/BPJS.pdf](http://www.depkes.go.id/resources/download/bahan_rakernas_2017/BPJS.pdf).
4. Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah. *Buku Saku Kesehatan Triwulan 3 Tahun 2017*. Semarang: Dinas Kesehatan Jawa Tengah; 2017. [http://www.dinkesjatengprov.go.id/v2015/dokumen/bukusaku\\_tw3\\_th2017/#p=46](http://www.dinkesjatengprov.go.id/v2015/dokumen/bukusaku_tw3_th2017/#p=46).
5. Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. *Badan Pusat Statistik Jawa Tengah*; 2017. [www.jateng.bps.go.id](http://www.jateng.bps.go.id).
6. Sudigdo Sastroasmoro dan Sofyan Ismael. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Jakarta: CV Sagung Seto; 2014.
7. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta; 2012.
8. Soekidjo Notoatmodjo. *Promosi Kesehatan Teori & Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta; 2010.
9. Arifin HS. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Mahasiswa UNTIRTA terhadap Keberadaan Perda Syariah Kota Serang. *J Penelit Komun dan Opini Publik*. 2017;21(1):88-101.
10. Rizkiawan I. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat tentang Makna Sesajen Pada Upacara Bersih Desa*. *e-journal boga*. 2017;5(2):11-17.
11. Nabilah Mayasifa, Ida Wahyuni S. *Faktor-faktor Yang Berhubungan dengan Persepsi Sopir Angkot (Angkutan Kota) Jurusan K02 Pondok Gede - Terminal Bekasi tentang Keselamatan Berkendara di Jalan Raya*. *J Kesehat Masy*. 2016;4(1).

12. Susanti U, Utomo W, Puskesmas P, Wanita K. *Hubungan Persepsi Ibu Hamil tentang Kehamilan dengan Tingkat Kecerdasan Emosional. J Ners Indones.* 2012;2(2).
13. Rumengan DSS, Kandou JMLUGD. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado Factors Associated with Health Care Utilization Health On BPJS Participants in PHC Paniki Mapanget D. JIKMU.* 2015;5(1):88-100.
14. Marshal W Kreuter & L.Green. *Health Promotion Planning An Educational and Environmental Approach.* London: Toronto-Mayfield Publishing Company; 1991.
15. Pratama TA. *Hubungan Tingkat Pendidikan, Pengetahuan, dan Dukungan Suami dengan Pemanfaatan BPJS pada Ibu Post Partum di Wilayah Kerja Puskesmas Karanglewas Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas.* 2014.