

Factors Affecting the Patient's Intention to Utilize the National Health Insurance Service (JKN) in Outpatient Services RSIA SamMarie Basra

Yeni Yuliani

**Hospital Administration Program (S2)
University of Esa Unggul Jakarta**

ABSTRACT

The intention of patients to try to use new services in hospitals are the first thing the hospital needs to know to create new service products or to work with third parties that are expected to attract more patients. The patient's intention to utilize the National Health Insurance (JKN) program should also be measured before the hospital provides the National Health Insurance (JKN) service. This study aims to determine the relationship of patient characteristics to the patient's perception of JKN program and to know the relation of patient characteristics, patient's perception and subjective norm about JKN program to patient's intention to utilize JKN program if RSIA SamMarie Basra provides JKN service. The type of research used is Causal Research. The number of samples was 105 respondents taken using Maximum Likelihood Estimation calculation with population 618 patients per month. Data analysis using Path Analysis, at 95% confidence level ($p < 0,05$). The result of hypothesis test showed that the patient characteristics that influence the perception of the benefit for the patient about the JKN program are education level ($p = 0,003$) and the patient characteristic which influence the perception of ease for the patient about JKN program that is education level ($p = 0,001$). While the variables that influence the patient's intention to utilize JKN program is subjective norm about JKN program ($p = 0,000$), that is encouragement from government side with highest mean value (3,8381) on the result of descriptive statistic analysis.

The implication of the result of the research where the level of education of the patient influence the perception of the patient so the patient's perception can be improved by giving correct information and education about JKN program. While a large government push influential for patients to take advantage of National Health Insurance program (JKN) can shift the trend of patients to utilize JKN program in service facilities that provide JKN program.

Keywords: intention, patient characteristics, patient perception, subjective norm.

Faktor-faktor yang Memengaruhi Niat Pasien untuk Memanfaatkan Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Pelayanan Rawat Jalan RSIA SamMarie Basra

Yeni Yuliani

Program Studi Administrasi Rumah Sakit (S2)
Universitas Esa Unggul Jakarta

ABSTRAK

Niat atau intensi pasien untuk mencoba memanfaatkan pelayanan baru di rumah sakit merupakan hal awal yang perlu diketahui oleh rumah sakit untuk menciptakan produk layanan baru atau untuk bekerjasama dengan pihak ketiga yang tentunya diharapkan akan banyak diminati pasien. Niat pasien untuk memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) juga sebaiknya dapat diukur sebelum rumah sakit menyediakan pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien terhadap persepsi pasien tentang program JKN dan mengetahui hubungan karakteristik pasien, persepsi pasien dan norma subyektif tentang program JKN terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program JKN jika RSIA SamMarie Basra menyediakan pelayanan JKN. Jenis penelitian yang digunakan adalah Riset Sebab Akibat atau Kausal. Jumlah sampel sebanyak 105 responden yang diambil menggunakan perhitungan *Maximum Likelihood Estimation* dengan populasi 618 pasien per bulan. Analisa data menggunakan pengujian analisis jalur atau *Path Analysis*, pada taraf kepercayaan 95% ($p < 0,05$). Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa karakteristik pasien yang berpengaruh terhadap persepsi manfaat bagi pasien tentang program JKN yaitu tingkat pendidikan ($\rho = 0,003$) dan karakteristik pasien yang berpengaruh terhadap persepsi kemudahan bagi pasien tentang program JKN yaitu tingkat pendidikan ($\rho = 0,001$). Sedangkan variabel yang berpengaruh terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program JKN yaitu norma subyektif tentang program JKN ($\rho = 0,000$), yaitu berupa dorongan dari pihak pemerintah dengan nilai mean tertinggi (3,8381) pada hasil analisis statistik deskriptif.

Implikasi dari hasil penelitian tersebut dimana tingkat pendidikan pasien berpengaruh terhadap persepsi pasien maka persepsi pasien dapat ditingkatkan dengan memberikan informasi dan edukasi yang benar mengenai program JKN. Sedangkan dorongan pemerintah yang besar berpengaruh bagi pasien untuk memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dapat menggeser trend pasien untuk memanfaatkan program JKN di fasilitas pelayanan yang menyediakan program JKN.

Kata Kunci : *niat, karakteristik pasien, persepsi pasien, norma subyektif.*