

DORONGAN NORMA SUBYEKTIF TERHADAP NIAT PASIEN UNTUK MEMANFAATKAN PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI PELAYANAN RAWAT JALAN RSIA SAMMARIE BASRA

Yeni Yuliani (yuliani_97@yahoo.com)
Supriyantoro (priyantoro118@gmail.com)

Program Studi Administrasi Rumah Sakit (S2), Universitas 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.

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*. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa karakteristik pasien yang berpengaruh terhadap persepsi manfaat bagi pasien tentang program JKN adalah tingkat pendidikan dan karakteristik pasien yang berpengaruh terhadap persepsi kemudahan bagi pasien tentang program JKN yaitu tingkat pendidikan. Sedangkan variabel yang berpengaruh terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program JKN yaitu norma subyektif tentang program JKN, yaitu berupa besarnya dorongan dari pihak pemerintah.

Implikasi hasil penelitian tersebut adalah memberikan informasi dan edukasi yang benar mengenai program JKN. Sedangkan dorongan pemerintah adalah menggeser trend pasien untuk memanfaatkan program JKN di fasilitas pelayanan yang menyediakan program JKN.

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

PENDAHULUAN

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 memanfaatkan pelayanan kesehatan seringkali digunakan untuk menganalisa perilaku pasien. Sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan, konsumen biasanya akan mengumpulkan informasi tentang pelayanan kesehatan yang didasarkan pada pengalaman pribadi maupun informasi yang berasal dari lingkungannya. Setelah informasi dikumpulkan, maka pasien akan mulai melakukan penilaian terhadap pelayanan kesehatan, melakukan evaluasi serta membuat keputusan memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut setelah membandingkan pelayanan kesehatan yang sejenis serta mempertimbangkannya.

Niat pasien untuk memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) juga sebaiknya dapat diukur sebelum rumah sakit bekerjasama dengan badan penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam hal ini Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Mengacu kepada *Theory Reasoned Action (TRA)* yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen (1975) dalam Summers et al (2006:407), bahwa niat dipengaruhi oleh faktor internal yaitu melalui sikap dan faktor eksternal yaitu norma subjektif. Adapun sikap dipengaruhi salah satunya oleh

persepsi yang merupakan tahap paling awal dari serangkaian pemrosesan informasi, dimana didalamnya ada proses mendeteksi dan menginterpretasikan informasi dengan menggunakan pengetahuan yang disimpulkan dalam ingatan yang mana prosesnya meliputi pencatatan indera, pengenalan pola dan perhatian (Suharman, 2005:63). Sedangkan faktor eksternal berupa norma subjektif dapat dilihat sebagai dinamika antara dorongan - dorongan yang dipersepsikan dari orang-orang di sekitarnya dengan motivasi untuk mengikuti pandangan mereka dalam melakukan atau tidak melakukan tingkah laku tersebut (Abraham, 1997) atau persepsi seseorang mengenai tekanan sosial untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku (Ajzen, 2005).

Prescilla Roesalya (2014) menemukan bahwa terdapat hubungan antara terpaan sosialisasi program BPJS Kesehatan dengan keputusan masyarakat sebagai peserta program BPJS Kesehatan. Terdapat hubungan antara sikap masyarakat pada program BPJS Kesehatan dengan keputusan masyarakat sebagai peserta BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa ada kaitannya mengenai bagaimana masyarakat bersikap terhadap suatu program dengan keputusan yang akan diambil.

Rumah Sakit Ibu dan Anak SamMarie Basra dengan kelas C, terletak di daerah Pondok Bambu, Duren Sawit, Jakarta Timur. RSIA SamMarie Basra memiliki 20 tempat tidur, merupakan rumah sakit yang tidak hanya menyediakan pelayanan untuk ibu dan anak tetapi menyediakan beberapa pelayanan lainnya seperti rekayasa reproduksi (bayi tabung, inseminasi, pemilihan jenis kelamin janin), perawatan kulit yang kompeherensif, poliklinik gigi, poliklinik penyakit dalam, poliklinik bedah umum, poliklinik bedah urologi dan poliklinik andrologi. RSIA SamMarie Basra saat ini belum memberikan pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Adapun motivasi untuk melakukan penelitian ini adalah; *Pertama*, RSIA SamMarie Basra dipilih karena RSIA SamMarie Basra merupakan rumah sakit dengan pelayanan unggulan rekayasa reproduksi (bayi tabung, inseminasi, pemilihan jenis kelamin janin) yang telah beroperasi mulai pada tahun 2010, dan terus dilakukan proses perubahan dan pengembangan, baik dari sisi manajemen, pelayanan dan fasilitas. *Kedua*, persepsi, norma subjektif dan niat pasien merupakan masukan yang berharga bagi bisnis rumah sakit sehingga RS harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh segmen pasien yang semakin besar dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. *Ketiga*, Persepsi dan norma subjektif terhadap pasien tentang JKN dan niat untuk memanfaatkan pelayanan JKN merupakan hal penting bagi pasien dan rumah sakit. Pasien akan mendapatkan layanan kesehatan yang dibutuhkan dan sesuai harapan sehingga mendapatkan pelayanan yang terbaik, dan rumah sakit akan mendapatkan pelanggan yang loyal. *Keempat*, Persepsi dan norma subjektif pasien terhadap JKN dan niat untuk memanfaatkan pelayanan JKN di RSIA SamMarie Basra sebagai salah satu masukan dalam menentukan persiapan pelayanan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Tujuan penelitian adalah untuk memperoleh bukti kajian secara empiris tentang analisa pengaruh karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan tingkat penghasilan) terhadap persepsi manfaat dan persepsi kemudahan tentang program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) serta norma subyektif tentang program

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di pelayanan rawat Jalan RSIA SamMarie Basra.

Kontribusi penelitian adalah memberikan informasi bagi manajemen RSIA SamMarie Basra dalam persiapan melayani peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), melakukan pengembangan ilmu pengetahuan pada Teori Intensi dengan pendekatan *Theory Reasoned Action (TRA)* sehingga diharapkan dapat memberikan tambahan wacana ilmiah mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi niat pasien untuk memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di rumah sakit dan menjadi salah satu bahan rujukan bagi rumah sakit sejenis yang belum menyediakan pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Riset Sebab Akibat atau Kausal. Desain riset yang lebih menekankan pada penentuan hubungan sebab dan akibat. Yaitu adanya independen variabel (variabel bebas) berupa persepsi dan norma subjektif pasien tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) serta karakteristik pasien yang akan mengakibatkan perubahan pada *dependent variable* (variabel terikat) berupa niat pasien untuk memanfaatkan pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSIA SamMarie Basra.

Variabel yang akan diteliti adalah karakteristik pasien, persepsi pasien dan norma subjektif terhadap program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSIA SamMarie Basra sebagai variabel independen (variabel bebas). Sedangkan niat pasien untuk memanfaatkan pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagai variabel dependen (variabel terikat).

Sampel yang diteliti adalah semua pasien rawat jalan di lantai 1, yang telah berkunjung lebih dari 2 kali, dengan kondisi sadar penuh dan mandiri dalam mengisi kuesioner. Unit analisis adalah individu yaitu pasien RSIA SamMarie Basra. Analisa data menggunakan pengujian analisis jalur atau *Path Analysis*. Sumber data adalah data primer dan jenis data adalah data kualitatif yang dikuantitatifkan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data distribusi responden dalam penelitian sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. Distribusi Responden di Pelayanan Rawat Jalan RSIA SamMarie Basra

Kriteria Responden	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin:		
Laki-laki	21	20%
Wanita	84	80%
Usia:		

19-25 th	17	16%
26-35 th	39	37%
36-45 th	42	40%
46-55 th	22	2%
56-65 h	5	5%
>65 th	0	0%
Tingkat Pendidikan:		
<SMA	29	27%
D3	22	21%
S1	48	46%
S2	6	6%
Pendapatan rata-rata/th :		
>50 juta	39	37%
51-100 juta	35	33%
101-150 juta	17	16%
>150 juta	8	8%
0	6	6%

Pengujian Persyaratan Analisis

Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan terhadap 3 variabel. Variabel persepsi manfaat pasien tentang Program JKN dengan 6 pernyataan dan variabel persepsi kemudahan pasien tentang program JKN dengan 6 pernyataan didapatkan hasil seluruh pernyataan valid. Variabel norma subyektif dengan 4 pernyataan diperoleh hasil seluruh pernyataan valid. Pada variabel niat pasien untuk memanfaatkan program JKN dengan 5 pernyataan diperoleh hasil seluruh pernyataan valid. Hasil uji reliabilitas didapatkan hasil dengan nilai *cronbach alpha* diatas 0,60 dan dinyatakan reliabel, maka pernyataan-pernyataan tersebut bisa dipergunakan dalam kuesioner.

Hasil Analisis Statistik Deskriptif.

Pada hasil analisis deskriptif indikator persepsi manfaat tentang program JKN diperoleh nilai rata – rata untuk setiap pernyataan yang sudah tinggi. Adapun nilai terendah pada deskripsi yang diperoleh tersebut yaitu pada persepsi manfaat pada PM1 dan PM2 yang berarti bahwa pasien merasa yang paling rendah memberikan persepsi manfaat menurut pasien adalah pada pernyataan jika RSIA SamMarie Basra memberikan pelayanan JKN maka akan menciptakan pelayanan lebih cepat dan pada pernyataan jika RSIA SamMarie Basra memberikan pelayanan JKN maka akan menciptakan performa pelayanan menjadi lebih baik dengan nilai rata – rata penilaian masing-masing sebesar 3,4095 dan 3,4667. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pasien kurang setuju bahwa program JKN tersebut akan menciptakan pelayanan menjadi lebih cepat dan akan menciptakan performa pelayanan menjadi lebih baik.

Pada hasil analisis deskriptif indikator persepsi kemudahan tentang program JKN diperoleh nilai rata – rata untuk setiap pernyataan yang juga sudah tinggi. Adapun nilai terendah pada deskripsi yang diperoleh yaitu pada persepsi kemudahan pada PK1, PK2 dan PK3 yang berarti bahwa pasien merasa yang paling rendah memberikan pengaruh adalah pada pernyataan jika RSIA SamMarie Basra memberikan pelayanan JKN maka pelayanan JKN tersebut akan lebih mudah dipelajari pasien, akan mudah dikontrol pasien dan akan mudah dimengerti oleh pasien dengan nilai rata – rata penilaian masing-masing sebesar 3,5619. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pasien kurang setuju bahwa program JKN akan lebih mudah dipelajari pasien, akan mudah dikontrol pasien dan akan mudah dimengerti oleh pasien.

Pada hasil analisis deskriptif indikator norma subyektif tentang program JKN diperoleh nilai rata – rata untuk setiap pernyataan yang juga sudah tinggi. Nilai tertinggi pada deskripsi yaitu pada NS4 yaitu berupa dorongan dari pemerintah dengan nilai mean sebesar 3,8381. Dan nilai terendah yaitu pada NS2 berupa dorongan dari teman dengan nilai mean sebesar 3,600. Dengan demikian pasien menyatakan bahwa dorongan yang paling besar untuk memanfaatkan program JKN adalah dorongan dari pihak pemerintah. Sedangkan dorongan dari teman paling rendah memberikan dorongan untuk memanfaatkan program JKN.

Pada hasil analisis deskriptif indikator niat pasien untuk memanfaatkan program JKN diperoleh nilai rata – rata untuk setiap pernyataan yang juga sudah tinggi. Nilai tertinggi pada statistik deskripsi yaitu pada NMJ1 yaitu berupa pernyataan adanya kemungkinan pasien untuk memanfaatkan program JKN jika program JKN tersebut tersedia di RSIA SamMarie Basra dengan nilai mean sebesar 3,7810. Dan nilai terendah yaitu pada NMJ4 berupa pernyataan pasien akan mempertimbangkan untuk memanfaatkan program JKN jika program JKN tersebut tersedia di RSIA SamMarie Basra dengan nilai mean sebesar 3,6095. Dengan demikian sebagian besar pasien menyatakan bahwa ada kemungkinan untuk memanfaatkan program JKN tersebut.

Hasil Pengujian Hipotesis

Dari pengujian hipotesis penelitian didapatkan hasil sebagai berikut :

H1 : Hubungan Karakteristik Pasien terhadap Persepsi Manfaat bagi Pasien tentang Program JKN.

Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis Karakteristik Pasien terhadap Persepsi Manfaat tentang Program JKN (H1).

Hipotesis	Pengaruh	Hasil Signifikan	Kesimpulan
H1a	Usia pasien terhadap persepsi manfaat tentang program JKN	0,634	Ditolak
	Jenis kelamin pasien terhadap	0,640	

H1b	persepsi manfaat tentang program JKN		Ditolak
H1c	Tingkat pendidikan pasien terhadap persepsi manfaat tentang program JKN	0,003	Diterima
H1d	Tingkat pendapatan pasien terhadap persepsi manfaat tentang program JKN	0,111	Ditolak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama ditemukan bahwa karakteristik pasien yang berpengaruh terhadap persepsi manfaat program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi pasien yaitu tingkat pendidikan pasien. Semakin tinggi tingkat pendidikan pasien maka persepsi manfaat bagi pasien tentang program JKN maka akan semakin meningkat. Dengan kata lain kemampuan pasien untuk mengumpulkan, menyerap dan menganalisa informasi tentang program JKN berpengaruh untuk membentuk persepsi manfaat yang baik bagi pasien tentang Program JKN itu sendiri. Adapun karakteristik pasien yang lain berupa usia, jenis kelamin dan pendapatan rata – rata per tahun pada penelitian ini tidak berpengaruh untuk membentuk persepsi manfaat bagi pasien tentang program JKN.

Hal tersebut kurang sesuai dengan teori dari Jacobalis.S (2000) yang mengatakan bahwa persepsi pasien dan niat pasien dipengaruhi oleh karakteristik pasien yaitu usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pendapatan rata – rata per tahun. Hal tersebut dapat disebabkan bahwa niat pasien untuk memanfaatkan program JKN tersebut merata pada semua usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pendapatan rata – rata per tahun pasien.

Hasil hipotesis mengenai persepsi pasien terhadap niat pasien untuk memanfaatkan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tersebut juga sesuai dengan hasil penelitian Davis (1989) yang memiliki dua konstruk yaitu manfaat persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan persepsian (*perceived ease of use*). Manfaat persepsian (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (“*as the extent to which a person believes that using a technology will enhance her or his performance.*”) Berdasarkan definisi tersebut, diketahui bahwa manfaat persepsian suatu hasil persepsi, suatu kepercayaan (*beliefs*) mengenai proses pengambilan keputusan (Hartono, 2008). Suatu teknologi yang akan memberikan manfaat bagi seorang penggunanya, maka seorang pengguna akan menggunakannya. Sebaliknya, jika suatu teknologi dipersepsikan tidak memberikan manfaat maka, teknologi tersebut tidak akan digunakan. Hal tersebut juga dapat berlaku bagi program JKN, dalam hal ini jika program JKN dipersepsikan tidak memberikan manfaat bagi pasien maka pasien dapat cenderung untuk tidak akan memanfaatkan program JKN tersebut jika program JKN tersebut tersedia di RSIA SamMarie Basra.

H2 : Hubungan Karakteristik Pasien terhadap Persepsi Kemudahan bagi Pasien tentang Program JKN.

Tabel 3. Hasil Pengujian Hipotesis Karakteristik Pasien terhadap Persepsi Kemudahan tentang Program JKN (H2)

Hipotesis	Pengaruh	Hasil Signifikan	Kesimpulan
H2a	Usia pasien terhadap persepsi kemudahan tentang program JKN	0,653	Ditolak
H2b	Jenis kelamin pasien terhadap persepsi kemudahan tentang program JKN	0,766	Ditolak
H2c	Tingkat pendidikan pasien terhadap persepsi kemudahan tentang program JKN	0,001	Diterima
H2d	Tingkat pendapatan pasien terhadap persepsi kemudahan tentang program JKN	0,201	Ditolak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua ditemukan bahwa karakteristik pasien yang berpengaruh terhadap persepsi kemudahan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi pasien yaitu juga tingkat pendidikan pasien. Semakin tinggi tingkat pendidikan pasien maka persepsi kemudahan bagi pasien tentang program JKN maka akan semakin meningkat. Dengan kata lain kemampuan pasien untuk mengumpulkan, menyerap dan menganalisa informasi tentang program JKN berpengaruh untuk membentuk persepsi kemudahan yang baik bagi pasien tentang Program JKN itu sendiri. Adapun karakteristik pasien yang lain berupa usia, jenis kelamin dan pendapatan rata – rata per tahun pada penelitian ini tidak berpengaruh untuk membentuk persepsi kemudahan bagi pasien tentang program JKN.

Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (*“as the extent to which a person believes that using a technology will be free effort.”*) Sama seperti konstruk manfaat persepsian, konstruk kemudahan penggunaan persepsian ini juga dibentuk oleh suatu kepercayaan (*beliefs*) mengenai proses pengambilan keputusan (Hartono, 2008). Seseorang akan menggunakan suatu teknologi, ketika seseorang tersebut merasa percaya bahwa sistem informasi tersebut mudah digunakan dan sebaliknya seseorang tidak akan menggunakan teknologi ketika dia merasa percaya bahwa teknologi tersebut tidak mudah digunakan. Hal tersebut juga dapat berlaku bagi program JKN, dalam hal ini jika program JKN dipersepsikan tidak memberikan kemudahan bagi pasien maka pasien cenderung untuk tidak akan memanfaatkan program JKN tersebut jika program JKN tersebut tersedia di RSIA SamMarie Basra.

H3 : Hubungan Karakteristik Pasien, Persepsi Pasien dan Norma Subyektif terhadap Niat pasien untuk Memanfaatkan Program JKN.

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis Karakteristik Pasien, Persepsi Pasien dan Norma Subjektif tentang Program JKN terhadap Niat pasien untuk Memanfaatkan Program JKN (H3)

Hipotesis	Pengaruh	Hasil Signifikan	Kesimpulan
H3a	Usia pasien terhadap persepsi kemudahan tentang program JKN	0,295	Ditolak
H3b	Jenis kelamin pasien terhadap persepsi kemudahan tentang program JKN	0,662	Ditolak
H3c	Tingkat pendidikan pasien terhadap persepsi kemudahan tentang program JKN	0,526	Ditolak
H3d	Tingkat pendapatan pasien terhadap persepsi kemudahan tentang program JKN	0,747	Ditolak
H3e	Persepsi Manfaat tentang program JKN terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program JKN	0,090	Ditolak
H3f	Persepsi Kemudahan tentang program JKN terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program JKN	0,014	Ditolak
H3g	Norma subyektif tentang program JKN terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program JKN	0,000	Diterima

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga sebagaimana terlihat pada tabel 4 tersebut diperoleh hasil sebagai berikut :

Karakteristik pasien yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pendidikan dan pendapatan rata-rata per tahun pada penelitian ini tidak berpengaruh terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program JKN. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa niat pasien untuk memanfaatkan program JKN tidak tergantung pada faktor usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan pasien dan pendapatan rata – rata per tahun pasien. Hal tersebut kurang sesuai dengan teori dari Jacobalis.S (2000) yang mengatakan bahwa persepsi pasien dan niat pasien dipengaruhi oleh karakteristik pasien yaitu usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pendapatan rata – rata per tahun. Hal tersebut dapat disebabkan bahwa niat pasien untuk memanfaatkan program JKN tersebut merata pada semua usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pendapatan rata – rata per tahun pasien.

Persepsi pasien baik itu persepsi manfaat maupun persepsi kemudahan bagi pasien tentang program JKN tidak berpengaruh terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program JKN jika program JKN tersedia di RSIA SamMarie Basra. Hal tersebut dapat disebabkan niat pasien untuk memanfaatkan program JKN tersebut lebih disebabkan oleh faktor luar yang bukan berasal dari internal pasien, berupa dorongan yang kuat untuk memanfaatkan program JKN tersebut.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis selanjutnya juga ditemukan bahwa norma subyektif pasien berpengaruh terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Norma subjektif terutama NS4 yaitu berupa dorongan dari pihak luar dalam hal ini dorongan dari pemerintah atau regulator terhadap program JKN berpengaruh terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program JKN dengan nilai signifikan 0,000.

Hasil dari penelitian tersebut sesuai dengan Teori Tindakan Beralasan atau *Theory Reasoned Action (TRA)* yang menyatakan bahwa perilaku didahului oleh niat dan niat ditentukan oleh sikap keperilakuan serta norma subjektif secara individual. Dalam penelitian ini persepsi pasien yang merupakan faktor internal tidak berpengaruh terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dibandingkan dengan norma subyektif yang berpengaruh signifikan ($p=0,000$) terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Niat pasien untuk memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam hal ini dipengaruhi oleh norma subyektif khususnya dorongan pemerintah untuk memanfaatkan program JKN dibandingkan pengaruh dari persepsi diri pasien sendiri untuk memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tersebut.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Maradona (2009) yang menyatakan bahwa variabel sikap berpengaruh signifikan positif terhadap variabel intensi kepatuhan pelanggan. Variabel Norma subjektif berpengaruh signifikan positif terhadap Variabel intensi kepatuhan pelanggan. Variabel kontrol perilaku berpengaruh signifikan positif terhadap Variabel intensi kepatuhan pelanggan. Adanya korelasi positif antara sikap, norma subjektif dan kontrol perilaku dengan intensi kepatuhan pelanggan dalam membayar tagihan telepon rumah.

Uji Intervening

Hasil pengujian tidak langsung (*indirect*) karakteristik pasien melalui persepsi manfaat yaitu sebesar -0,66263 dan hasil pengujian tidak langsung (*indirect*) karakteristik pasien melalui persepsi kemudahan yaitu -0,146595, maka secara absolut hasil pengujian tidak langsung (*indirect*) persepsi manfaat lebih besar nilainya dari hasil pengujian tidak langsung (*indirect*) karakteristik pasien terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program JKN melalui persepsi kemudahan. Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi manfaat pasien tentang program JKN merupakan variabel tidak langsung atau variabel *intervening* terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Temuan Penelitian

Pada penelitian ini beberapa yang menjadi temuan antara lain bahwa variabel norma subyektif yaitu berupa dorongan dari luar merupakan variabel yang memengaruhi niat pasien untuk memanfaatkan program JKN, khususnya yang paling signifikan memengaruhi terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program JKN adalah berupa dorongan dari pemerintah. Dorongan dari pemerintah terbukti sebagai faktor yang paling kuat yang merupakan *mandatory* bagi pasien untuk memanfaatkan program JKN.

Kemudian dari hasil pengujian intervening diperoleh hasil bahwa persepsi manfaat tentang program JKN merupakan variabel tidak langsung atau variabel *intervening* terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan Teori Tindakan Beralasan atau *Theory Reasoned Action (TRA)* yang menyatakan bahwa perilaku didahului oleh niat dan niat ditentukan oleh sikap keperilakuan serta norma subjektif secara individual. Dalam penelitian ini persepsi pasien yang merupakan faktor internal tidak berpengaruh terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dibandingkan dengan norma subyektif yang berpengaruh signifikan ($\rho=0,000$) terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

Dari hasil penelitian maka terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan, antara lain sebagai berikut :

Karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan tingkat penghasilan) dalam penelitian ini, yang berpengaruh terhadap persepsi manfaat dan persepsi kemudahan pasien tentang program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) jika RSIA SamMarie Basra menyediakan pelayanan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yaitu berupa tingkat pendidikan pasien dengan nilai signifikan ($\rho=0,005$). Hal tersebut berhubungan dengan distribusi responden dimana sebanyak 73 % termasuk dalam kategori pendidikan tinggi sehingga respon terhadap persepsi manfaat dan persepsi kemudahan tentang program JKN cukup baik. Dan pada umumnya responden dengan tingkat pendidikan yang termasuk dalam kategori tinggi memiliki tingkat penghasilan yang baik sehingga secara finansial tidak terlalu berpengaruh terhadap ketersediaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tersebut jika tersedia di RSIA SamMarie Basra.

Karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan tingkat penghasilan) dan persepsi pasien tentang program JKN dalam penelitian ini, tidak berpengaruh terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program JKN jika RSIA SamMarie Basra menyediakan program JKN. Sedangkan norma subyektif tentang program JKN berpengaruh terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program JKN jika RSIA SamMarie Basra menyediakan program JKN. Norma subyektif yang paling memengaruhi niat pasien untuk memanfaatkan program JKN tersebut yaitu

berupa dorongan dari pihak pemerintah. Hal tersebut dapat disebabkan niat pasien untuk memanfaatkan program JKN tersebut lebih disebabkan oleh faktor luar yang bukan berasal dari internal pasien, berupa dorongan yang kuat untuk memanfaatkan program JKN tersebut. Secara faktor internal pasien merasa tidak terlalu berpengaruh jika program JKN tersebut tersedia di RSIA SamMarie Basra, namun dorongan dari faktor eksternal pasien yang berpengaruh dalam mendorong pasien untuk memanfaatkan program JKN jika pelayanan JKN tersebut tersedia di RSIA SamMarie Basra.

Temuan pada hasil penelitian ini sesuai dengan Teori Tindakan Beralasan atau *Theory Reasoned Action (TRA)* yang menyatakan bahwa perilaku didahului oleh niat dan niat ditentukan oleh persepsi yang membentuk sikap berperilaku serta norma subjektif secara individual. Dalam penelitian ini persepsi pasien yang merupakan faktor internal tidak berpengaruh terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dibandingkan dengan norma subyektif yang berpengaruh signifikan ($p=0,000$) terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

IMPLIKASI

Adapun implikasi yang merupakan konsekuensi logis dari kesimpulan penelitian yang dapat ditindaklanjuti dengan upaya korektif dan intervensi, antara lain sebagai berikut dapat berimplikasi bahwa pasien RSIA SamMarie Basra dengan karakteristik pasien termasuk kategori pendidikan tinggi yaitu sebanyak 73% dan 85% merupakan pasien jaminan baik asuransi maupun perusahaan, secara internal tidak terlalu berpengaruh terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program JKN jika program JKN tersebut tersedia di RSIA SamMarie Basra. Dengan demikian persepsi pasien sebagai faktor internal diperkirakan tidak terlalu berpengaruh terhadap niat pasien untuk tetap mendapatkan pelayanan di RSIA SamMarie Basra sehingga diperkirakan angka kunjungan pasien ke RSIA SamMarie Basra jika program JKN tersebut tersedia di RSIA SamMarie Basra tidak akan terjadi penurunan.

Norma subyektif yang berpengaruh signifikan terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) jika RSIA SamMarie Basra menyediakan pelayanan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), dapat berimplikasi bahwa niat pasien untuk memanfaatkan program JKN jika RSIA SamMarie Basra menyediakan pelayanan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yaitu disebabkan oleh dorongan dari pihak pemerintah. Hal tersebut yang menyebabkan pasien suka tidak suka akan memanfaatkan program JKN dan dapat menggeser trend masyarakat untuk memanfaatkan program JKN di fasilitas kesehatan tempat pasien mendapatkan pelayanan kesehatan.

Adapun implikasi bagi fasilitas kesehatan khususnya RSIA SamMarie Basra dari besarnya dorongan dari pihak pemerintah bagi pasien untuk memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tersebut yaitu dapat berdampak pada menurunnya angka kunjungan pasien – pasien dengan kriteria pengobatan atau tindakan yang dijamin dalam program JKN seperti konsultasi ke poliklinik spesialis,

pemeriksaan laboratorium tertentu, pemeriksaan radiologi, pelayanan farmasi, pelayanan rawat inap dan pelayanan tindakan seperti partus serta operatif seperti seksio sesaria. Adapun untuk pelayanan fertilitas dalam hal ini program hamil/inseminasi/bayi tabung, yang merupakan unggulan pelayanan RSIA SamMarie Basra, sesuai dengan Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 Pasal 25, pelayanan kesehatan untuk mengatasi fertilitas tersebut tidak dijamin oleh BPJS Kesehatan sehingga diasumsikan tidak akan mengurangi angka kunjungan pasien dengan pelayanan fertilitas ke RSIA SamMarie Basra.

SARAN

Memberikan informasi dan edukasi kepada pasien tentang program JKN antara lain mengenai :

- a. kriteria pengobatan atau tindakan yang dijamin dalam program JKN seperti konsultasi ke poliklinik spesialis, pemeriksaan laboratorium tertentu, pemeriksaan radiologi, pelayanan farmasi, pelayanan rawat inap dan pelayanan tindakan seperti partus serta operatif seperti seksio sesaria.
- b. pelayanan yang tidak dijamin dalam program JKN yaitu pelayanan fertilitas dalam hal ini program hamil/inseminasi/bayi tabung
- c. prosedur rujukan berjenjang dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) sebelum pasien mendapatkan pelayanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan (FKTL).

Dorongan dari pemerintah yang merupakan faktor yang dominan berpengaruh terhadap niat pasien untuk memanfaatkan program JKN sehingga kemungkinan pasien cenderung untuk mendapatkan pelayanan di fasilitas kesehatan yang telah menyelenggarakan pelayanan JKN menjadi semakin besar dapat menjadi salah satu pertimbangan bagi RSIA SamMarie Basra untuk mempersiapkan pelaksanaan program JKN secara terencana dan bertahap sekaligus dengan tetap menyusun strategi untuk mempertahankan segmen pasien yang selama ini telah menjadi target marketnya.

Pada penelitian ini belum diketahui pengaruh program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap provider dalam hal ini bagi internal RSIA SamMarie Basra. Untuk itu diperlukan penelitian lanjutan untuk mengetahui pengaruh program JKN tersebut terhadap provider pemberi pelayanan program JKN jika RSIA SamMarie Basra menyediakan program JKN tersebut.

Daftar Pustaka

1. Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)
2. Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan
3. Peraturan Menteri Kesehatan No.56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit
4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit

5. Departemen Komunikasi Eksternal dan Humas BPJS Kesehatan Kantor Pusat, “Paparkan Implementasi JKN-KIS, BPJS Kesehatan Go International”, BPJS Kesehatan Online; <https://www.bpjskesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/d4363dfd96744c58d0272d3ea2705175.pdf> (diakses tanggal 5 Januari pukul 13.05 WIB)
6. BPJS Kesehatan, “Jumlah Peserta”, BPJS Kesehatan Online; <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/jumlahPeserta> (diakses tanggal 5 Januari pukul 13.15 WIB)
7. BPJS Kesehatan, “Jaminan Kesehatan Semesta sudah di Depan Mata”, BPJS Kesehatan Online; <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2018/639/Jaminan-Kesehatan-Semesta-sudah-di-Depan-Mata> (diakses tanggal 5 Januari pukul 13.25 WIB)
8. Sarwono, Sarlito. *Pengantar Psikologi Umum* , Jakarta: Rajawali Press, 2009
9. George Herbert Mead, *Teori Sosiologi Modern*, GEORGE RITZER & DOUGLAS J. GOODMAN, Jakarta : Kencana, 2005
10. Walgito, Bimo. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta : Andi Offset. 1997.
11. Suharman. Psikologi kognitif. Surabaya: Srikandi, 2005.
12. Davidoff, LL. *Psikologi suatu pengantar*. Jakarta: Erlangga, 1988.
13. Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*. Remaja Rosdakarya : Bandung. 2003.
14. John M. Ivancevich, dkk. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta.Erlangga, 2006.
15. Makmuri, Muchlas. *Perilaku Organisasi*.Yogyakarta.Gadjah Mada University Press, 2008.
16. P. Robbins, Timothy A. Judge. *Perilaku Organisasi* edisi 12. Jakarta.Salemba Empat. , 2009.
17. <http://bukunnq.wordpress.com/2011/04/23/persepsi> (diakses pada 06 Januari 2018 pukul 11.00 WIB)
18. Thoha, Miftah. *Perilaku Organisasi konsep dasar dan aplikasinya*, Yogyakarta, CV. Rajawali. 1983.
19. Wahyudin, Hendra. “Persepsi Masyarakat Terhadap Program Community Development (CD) Pendidikan PT. Medco Eksplorasi & Produksi (E&P) Indonesia di Desa Lambang Sari I,II Kecamatan Lirik. Skripsi. Ilmu Pemerintahan. Fisipol. UR”. 2007.
20. Adaninggar, Setya, *Review of Helth Insurance Claims BPJS Procedure in RSJD DR.Amino Gondohutomo Central java Province*. Diakses 13 Januari 2016 ([http://www. Bpjs-kesehatan.go.id/](http://www.Bpjs-kesehatan.go.id/)), 2014.
21. Hamizan. Keuntungan BPJS kesehatan (diakses 06 Januari 2018 pukul 11.30 WIB) (<http://www.scribd.com/doc/268331349/Cara-Pendaftaran-BPJS#scribd>), 2015.
22. Jacobalis, Samsi. *Beberapa Teknik dalam Manajemen Mutu*, Manajemen Rumah Sakit, Universitas Gajahmada, Yogyakarta, 2000.
23. Fitriyani, K. Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap

Pelayanan Administrasi Kepesertaan di PT. ASKES (Persero) Cabang Jakarta Timur Tahun 2009. Skripsi. FKM UI, 2009.

24. <http://lib.ui.ac.id/naskahringkas/2016-05/S58143-Rahmi%20Wahyuni> (diakses 30 Desember 2017 pukul 20.01 WIB)
25. <http://digilib.unimus.ac.id/files/disk1/154/jtptunimus-gdl-tesiniadya-7660-3-babii.pdf> (Diakses 30 Desember 2017 pukul 20.17 WIB)
26. <http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2012-1-00356-MN%20Bab2001.pdf> (Diakses 30 Desember 2017 pukul 20.22 WIB)
27. http://abstrak.ta.uns.ac.id/wisuda/upload/R1115065_bab2.pdf (Diakses 30 Desember 2017 pukul 20.33 WIB)
28. <https://www.jpnn.com/news/pembayaran-terlambat-sejumlah-rumah-sakit-terancam-kolaps> (Diakses 25 Februari 2018 pukul 21.41 WIB)
29. <http://health.liputan6.com/read/2832918/tanya-bpjs-kesehatan-program-bayi-tabung-ditanggung-bpjs> (Diakses 10 Maret 2018 pukul 08.37 WIB)