



## **MOTIVASI PASIEN BPJS DALAM MEMILIH RSUD ARIFIN ACHMAD SEBAGAI TEMPAT BEROBAT KOTA PEKANBARU**

**Muhamad Iqbal, Yesi**

Jurusan Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui motivasi pasien BPJS dalam memilih RSUD Arifin Achmad sebagai tempat berobat dan untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi pasien BPJS dalam memilih RSUD Arifin Achmad sebagai tempat berobat. Adapun penelitian ini dilakukan di RSUD Arifin Achmad Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Accidental Sampling sebagai teknik pengambilan sampel, sampel pada penelitian ini berjumlah 65 responden. Hasil dari penelitian ini motivasi pasien BPJS dalam memilih RSUD Arifin Achmad sebagai tempat berobat terdapat mayoritas pasien BPJS menunjukkan motivasi yang tinggi dalam memilih RSUD Arifin Achmad sebagai tempat berobat. Yang berarti pasien BPJS ini memiliki penilaian baik terhadap RSUD Arifin Achmad dilihat dari motif fungsional, motif estetika-emosional, motif sosial, motif situasional, dan motif keingintahuan untuk mengetahui seberapa tinggi motivasi pasien BPJS tersebut, serta faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi yang dilihat dari pengetahuan pasien dalam melakukan pendaftaran untuk melakukan pengobatan, berkas atau dokumen yang harus disiapkan, serta bagian pengaduan yang disediakan oleh pihak RSUD Arifin Achmad, dan pengalaman pasien BPJS dalam menerima pelayanan baik medis maupun non medis saat melakukan pengobatan di RSUD Arifin Achmad.

**Kata Kunci:** Motivasi, Pasien BPJS, RSUD.

### **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan suatu hal yang sangat penting dan bisa dijadikan sebagai salah satu ukuran yang dapat

menentukan kualitas sumber daya manusia itu sendiri dalam sebuah negara. kesehatan juga merupakan hak dan investasi, karena seluruh

---

\*Correspondence Address : muhamad.iqbal3983@student.unri.ac.id

DOI : 10.31604/jips.v11i11.2024. 4598-4608

© 2024UM-Tapsel Press

masyarakat negara dan bangsa berhak atas segala jenis pelayanan kesehatan. Karena itu melalui pelayanan kesehatan dapat dilihat seberapa maju atau tidaknya suatu negara. Selain itu, kesehatan merupakan faktor yang penting bagi individu, karena tingkat kesehatan individu juga mempengaruhi individu tersebut untuk mencapai suatu kondisi yang sejahtera (Ocbrianto, 2012). Kesehatan juga merupakan salah satu faktor dalam mencapai tingkat kesejahteraan sosial suatu masyarakat seperti yang dinyatakan dalam Undang-Undang No.11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. Di dalam undang-undang tersebut disebutkan bahwa kesejahteraan sosial merupakan kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya. Dari pengertian tersebut kita dapat melihat bahwa kesejahteraan sosial terkait dengan kondisi material, spiritual dan sosial individu. Dengan kata lain seseorang diharapkan berada dalam kondisi sehat, baik fisik maupun psikis agar kondisi sejahtera dapat tercapai (Ocbrianto, 2012).

Oleh karena itu, maka kesehatan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan karena menjadi salah satu faktor untuk mencapai kondisi yang sejahtera. Banyak dari masyarakat di Indonesia yang masih kurang mendapatkan kebutuhan medis yang cukup, khususnya masyarakat yang kurang mampu. Ketika sakit mereka hanya mengandalkan obat-obat alami yang ada di sekitar lingkungannya dan itu tidak perlu mengeluarkan biaya, tetapi tidak semua penyakit mampu di sembuhkan dengan obat-obatan alami saja tentunya, apalagi jika penyakit yang diderita sudah cukup berat.

Perlu ada tindakan lebih lanjut dan penanganan yang lebih serius. Selain

obat-obatan alami, masyarakat yang kurang mampu kadang hanya bisa membeli obat-obatan murah di warung-warung terdekat, dan itu hanya sebagai penolong sesaat agar penyakit mereka tidak semakin parah, beruntung jika obat-obatan dari warung tersebut bisa menyembuhkan penyakitnya, jika sudah berat penyakitnya tentu harus dirujuk ke puskesmas atau ke rumah sakit terdekat agar ada penanganan serius, dan yang menjadi masalah di sini adalah biaya yang harus dikeluarkan masyarakat yang kurang mampu jika harus di rujuk ke rumah sakit untuk mendapatkan perawatan lebih dan pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Maka dari itu pemerintah membuat program bantuan untuk masyarakat menengah kebawah agar dapat meringankan beban biaya yang dikeluarkan. Program bantuan tersebut adalah Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS). Dan sekarang nyatanya yang sering keluar di dalam berita bahwa masyarakat yang menggunakan BPJS terkait kesehatan masyarakat itu tidak mendapatkan pelayanan yang serupa dengan pelayanan kesehatan lainnya yang tidak menggunakan BPJS tersebut, hal ini perlu ada evaluasi, pengembangan pelayanan lebih baik tentunya, dan sosialisasi yang mampu mengedukasi segala aspek tenaga medis untuk tidak membedakan pasien dari segala kalangan dan dari bentuk bantuan apapun. Dalam mengembangkan kesehatan yang baik, maka perlu dibangun pelayanan kesehatan yang baik pula di setiap instansi kesehatan.

Secara umum pelayanan kesehatan masyarakat merupakan sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat meskipun demikian, tidak sepenuhnya hal tersebut terjadi,

melainkan yang selalu terlaksanakan yaitu pelayanan (pengobatan dan rehabilitasi). Dalam hal ini juga sangat mempengaruhi tinggi rendahnya motivasi pasien BPJS ketika memilih rumah sakit sebagai tempat berobat.

Oleh ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan rakyat banyak. Maka, peran pemerintah dalam pelayanan kesehatan masyarakat punya porsi yang besar. Namun demikian, karena keterbatasan sumber daya pemerintah, maka potensi masyarakat dan pihak rumah sakit perlu digali atau diikuti sertakan dalam pelayanan kesehatan masyarakat tersebut.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. Pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut sebagaimana pendapat bahwa pelayanan yang efektif itu merupakan pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu. Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Berkaitan dengan pelayanan kesehatan, terdapat satu lokasi yang menjadi titik pusat peneliti untuk melakukan penelitian yaitu RSUD Kota Pekanbaru, RSUD Arifin Achmad yang berada di Kota Pekanbaru ialah RSUD Kelas B Pendidikan, RSUD ini memiliki fungsi dan tugas sesuai dengan upaya pelayanan kesehatan perorangan, pembina rumah sakit dan pusat rujukan untuk pengobatan Kabupaten/Kota se Provinsi Riau, selain itu RSUD Arifin Ahmad adalah tempat praktek dan pendidikan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Riau dan Institusi Pendidikan Kesehatan lainnya. Terdapat data laporan yang

menunjukkan hasil jumlah pengunjung pasien RSUD Arifin Achmad Kota Pekanbaru, data laporan tersebut terbagi atas empat jenis laporan, yaitu laporan kunjungan rawat jalan rumah, rawat inap, gawat darurat, dan laporan kunjungan harian. Dari data laporan kunjungan pasien dapat dilihat bahwa pengunjung di dominasi oleh pengguna BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial) dengan total 163.445 pasien BPJS selama satu tahun dan 190 pasien BPJS harian.

**Tabel 1. Kunjungan Rawat Jalan**

Jenis Pasien	Jumlah Pasien
Pasien BPJS	126.987
Pasien Umum	24,944
Pasien Jamkesda	4.698
Pasien Perusahaan	844
Pasien Akses Sukarela	67

Sumber data : Info publik RSUD Arifin Achmad Tahun 2019

Di dalam tabel tersebut menjelaskan terkait data laporan kunjungan pasien yang melakukan pengobatan rawat jalan umum di RSUD Arifin Achmad Kota Pekanbaru. Dapat dilihat bahwa di dalam tabel data tersebut jumlah pasien BPJS memiliki jumlah kunjungan pasien terbanyak di bandingkan jumlah jenis pasien yang melakukan kunjungan lainnya. Jumlah pasien BPJS sebanyak 126.987 pasien merupakan jumlah kunjungan tertinggi, dan jumlah pasien akses sukarela sebanyak 67 pasien merupakan jumlah kunjungan terendah.

**Tabel 2. Data Kunjungan Harian Pasien RSUD Arifin Achmad**

Jenis Pasien	Jumlah Pasien
Pasien BPJS	190
Pasien Umum	72
Pasien Jamkesda	1
Pasien Perusahaan	2
Pasien Akses Sukarela	1

Sumber data : RSUD Arifin Achmad Tahun 2023

Tabel di atas menunjukan data kunjungan harian pasien RSUD Arifin Achmad Kota Pekanbaru. Dalam tabel tersebut dapat dilihat jika pasien BPJS

merupakan jumlah kunjungan terbanyak dengan jumlah 190 pasien, diikuti pasien umum berjumlah 72, pasien Jamkesda 17, pasien perusahaan 2, dan pasien akses sukarela 1.

Dari hasil wawancara sebelumnya oleh peneliti dengan salah satu anak pasien BPJS yang menggunakan layanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Kota Pekanbaru, mendeskripsikan bentuk pelayanan bagi pasien BPJS yang dinilai kurang baik, penanganan lambat dan tidak adanya bentuk kepedulian bagi pasien BPJS seperti halnya pasien yang seharusnya di rawat karena kondisi yang tidak baik, tetapi pihak rumah sakit menetapkan bahwa pasien cukup untuk dirawat di rumah saja.

Penelitian ini akan membahas tentang bagaimana motivasi pasien BPJS dalam memilih RSUD Arifin Achmad sebagai tempat. Kondisi RSUD dari berbagai aspek yang berkaitan dengan kenyamanan dan keamanan menjadi yang harus selalu di perhatikan dan ditingkatkan kualitasnya untuk menciptakan motivasi pasien agar tetap memilih RSUD Arifin Achmad sebagai tempat berobat. Dari berbagai aspek kondisi RSUD peneliti dapat menganalisis seberapa besar terciptanya motivasi pasien untuk memilih RSUD sebagai tempat berobat menggunakan layanan sosial yang di buat pemerintah sebagai program kesehatan yaitu Badan Penyelenggaraan Jaminan sosial (BPJS).

Latar belakang penelitian ini adalah karena adanya fenomena terkait dengan motivasi pasien BPJS pada setiap pusat kesehatan di Indonesia lebih tepatnya di Provinsi Riau, Kota Pekanbaru, masih banyak pelayanan kesehatan khususnya pelayanan kesehatan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) yang perlu di evaluasi dan perubahan-perubahan terkait dengan kebijakan yang tidak

sesuai dengan pelayanan kesehatan yang seharusnya.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif umumnya adalah penelitian ilmiah yang dilakukan secara sistematis pada tahap-tahap dan masalah penelitian serta kausalitas kaitan-kaitannya. Penelitian kuantitatif ini dapat didefinisikan sebagai investigasi atau penyelidikan secara sistematis terhadap masalah penelitian dengan cara mengumpulkan data penelitian yang bisa diukur dengan teknik statistik atau teknik analisis data (Abdullah, 2022).

Deskriptif digunakan untuk menentukan data yang berdasarkan pada fakta, keadaan, variabel, dan fenomena yang terjadi penelitian berlangsung dan menyajikan apa adanya. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengungkapan dan pendeskripsian secara faktual, akurat dan sistematis terhadap persepsi pasien BPJS mengenai kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Arifin Achmad Kota Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Arifin Achmad Kota Pekanbaru

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri dari dari atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Wiratna Sujarweni, 2014).. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pasien BPJS yang melakukan pengobatan menggunakan pelayanan kesehatan RSUD Arifin Achmad Kota Pekanbaru. Adapun populasi pasien BPJS yang melakukan pengobatan di RSUD Arifin Achmad adalah 190 pasien.

Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik nonprobability sampling yaitu teknik sampel insidental (Accidental

sampling) adalah teknik pengambilan sample yang dilakukan secara kebetulan menyesuaikan sampel yang dipandang telah memenuhi kriteria yang ingin diteliti (Sahir, 2022). Untuk menghitung besarnya sampel dari seluruh jumlah populasi, peneliti menggunakan rumus Slovin. Total 190 pasien BPJS sampelnya adalah 65 sampel.

Jenis data yang dipakai yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang didapatkan langsung dari objek yang diteliti. Data tersebut ialah berupa angket atau kuesioner penelitian yang merupakan rangkaian pertanyaan untuk ditanyakan kepada responden yang telah disusun secara sistematis tertulis berkaitan dengan suatu penelitian yang telah ditetapkan (Mangalla, 2019). Sedangkan data sekunder yang berupa dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen berupa buku, artikel, modul, jurnal, materi-materi, tangkapan gambar, laporan dan dokumen yang dikeluarkan oleh pihak RSUD maupun pihak-pihak diluar RSUD tentang keterkaitan dengan motivasi pasien BPJS dalam memilih RSUD Arifin Achmad sebagai tempat berobat (Chandra et al., 2019).

Dalam penelitian ini data-data yang di peroleh akan di analisis secara kuantitatif deskriptif. Karena penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif, maka teknik analisis dari temuan-temuan lapangan (data dan informasi hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi, dan lain sebagainya) dengann cara menggambarkan dan menjelaskan secara terperinci mengenai masalah yang akan diteliti (Lestari, 2016).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Identitas Responden**

Adapun tujuan dari pengambilan data identitas responden ini untuk peneliti agar dapat memahami lebih jauh lagi mengenai data identitas diri

responden. Untuk mengetahui lebih jelas data identitas responden ini peneliti menyiapkan beberapa pertanyaan dan pernyataan terkait data identitas pribadi responden yang wajib diisi, dimana pertanyaan dan pernyataan tersebut terletak pada bagian lembar depan kuesioner penelitian.

**Tabel 3. Distribusi Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	18	27,7
2	Perempuan	47	72,3
Total		65	100,0

Sumber Data : Hasil Olahan Peneliti 2024

Distribusi pengelompokkan jenis kelamin responden pada tabel diatas ini dapat dilihat terdapat jawaban terhadap pernyataan jenis kelamin sebanyak 65 responden. Dilihat dari tabel diatas mengenai analisis data frekuensi sebanyak 27,7% berjenis kelamin laki-laki, dan sebanyak 72,3% berjenis kelamin perempuan, Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa responden pada penelitian ini didominasi oleh perempuan dengan 72,3% atau 47 responden dan laki-laki pada penelitian ini tidak menjadi yang didominan hanya 27,7%.atau 18 responden.

**Tabel 4. Distribusi Pendidikan Responden**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	3	4,6
2	SMP/MTS	1	1,5
3	SMA/SMK	45	69,3
4	Diploma/S1/S2	16	24,6
Total		65	100,0

Sumber Data : Hasil Olahan Peneliti 2024

Pada tabel diatas merupakan distribusi identitas pekerjaan responden, sebanyak 65 responden menjawab identitas pekerjaan tersebut. Diketahui pada tabel diatas sebanyak 9,2% menjawab Pegawai Negeri Sipil, selanjutnya sebanyak 9,2% menjawab Pegawai Swasta, sebanyak 10,8% menjawab wiraswasta, sebanyak 4,6% menjawab buruh, sebanyak 7,7% menjawab petani, yang terakhir sebanyak 58,5% menjawab lainnya. Pada

distribusi identitas pekerjaan ini, seluruh responden memberikan jawaban yang mencakup seluruh opsi jawaban yang disiapkan oleh peneliti pada kuesioner penelitian. Pada opsi jawaban “lainnya” terdapat jawaban yang tidak tercantum pada pilihan jawaban kuesioner penelitian, jawaban responden tersebut adalah ibu rumah tangga dan mahasiswa.

**Tabel 6. Distribusi Lamanya Menggunakan BPJS**

No	Lamanya menggunakan BPJS	Jumlah	Persentase
1	< 5 tahun	28	43,1
2	5-10 tahun	16	24,6
3	> 10 tahun	21	32,3
Total		65	100,0

Sumber Data : Hasil Olahan Peneliti 2024

Pada tabel diatas merupakan distribusi lamanya menggunakan BPJS, sebanyak 65 responden telah menjawab pertanyaan tersebut. Diketahui pada tabel diatas sebanyak 43,1% menjawab < 5 tahun, selanjutnya sebanyak 24,6% menjawab 5-10 tahun, yang terakhir sebanyak 32,2% menjawab > 10 tahun. Banyak dari responden penelitian kali ini baru menggunakan BPJS kurang dari 5 tahun, disusul dengan responden yang sudah cukup lama menggunakan BPJS lebih dari 10 tahun sebanyak 21 responden. Dan jumlah paling rendah responden menjawab yaitu 5-10 tahun sebanyak 16 responden. Dapat dikatakan bahwa masyarakat sudah mendaftar dan menggunakan layanan BPJS dari waktu yang cukup lama sebagai jaminan dan bantuan ketika suatu saat membutuhkannya untuk melakukan pengobatan.

**Tabel 7. Distribusi Penggunaan BPJS Untuk Berobat Ke RSUD Arifin Achmad**

No	Penggunaan BPJS untuk berobat ke RSUD Arifin Achmad	Jumlah	Persentase
1	< 5 kali	53	81,5
2	5-10 kali	4	6,2
3	> 10 kali	8	12,3
Total		65	

Sumber Data : Hasil Olahan Peneliti 2024

Pada tabel ini peneliti menjelaskan tentang distribusi penggunaan BPJS untuk berobat ke RSUD Arifin Achmad. Terdapat sebanyak 65 responden menjawab pertanyaan identitas penggunaan BPJS untuk berobat di RSUD Arifin Achmad. Diketahui pada tabel diatas sebanyak 81,5% menjawab <5 kali, selanjutnya sebanyak 6,2% menjawab 5-10 kali, pada distribusi terakhir sebanyak 12,3% menjawab >10 kali. Dari data tabel tersebut kurang dari 5 kali yang menggunakan BPJS untuk berobat di RSUD Arifin Achmad merupakan mayoritas responden menjawab sebanyak 53 dari seluruh jumlah responden 65.

### **Motivasi Pasien Bpjs**

Motivasi merupakan sebuah pemikiran yang ada pada diri seseorang dimana dalam pemikiran tersebut dapat memberikan acuan dan arahan untuk melakukan sesuatu dengan tujuan yang berasal dari diri sendiri maupun dari luar. Rumah sakit adalah sebuah instansi kesehatan yang sangat penting dimana masyarakat dapat melakukan pengobatan atau penyembuhan atas penyakit yang diderita oleh masyarakat tersebut

**Motif Fungsional**

**Tabel 8. Ketersediaan fasilitas medis dan non medis yang lengkap**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Ya	43	66,2
2	Ragu-ragu	16	24,6
3	Tidak	6	9,2
<b>Total</b>		65	100,0

Sumber Data : Hasil Olahan Peneliti 2024

Pada tabel diatas menunjukkan hasil dari jawaban responden dalam penyebaran kuesioner kepada pasien BPJS yang melakukan pengobatan di RSUD Arifin Achmad. Terdapat 43 responden menjawab "Ya" dengan persentase 66,2% yang merupakan jumlah jawaban terbanyak, dalam pertanyaan ini pada motif fungsional memiliki hasil pandangan motivasi yang tinggi. Sebanyak 16 responden menjawab "Ragu-ragu" dengan persentase 24,6% dalam hal ini pasien memiliki pandangan bahwa tersedianya fasilitas medis dan non medis menjadi hal yang opsional dalam memotivasi pasien untuk melakukan pengobatan. Terdapat 6 responden yang menjawab "Tidak" dengan persentase 9,2%, jawaban tersebut merupakan jumlah jawaban paling sedikit dari yang lainnya, dapat disimpulkan bahwa 6 responden tersebut tidak menjadikan hal ini yang membuat pasien itu termotivasi untuk memilih RSUD Arifin Achmad sebagai tempat berobat.

**Motif Estetika-Emosional**

**Tabel 9. Desain interior yang nyaman dan menyenangkan**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Ya	55	84,6
2	Ragu-ragu	8	12,3
3	Tidak	2	3,1
<b>Total</b>		65	100,0

Sumber Data : Hasil Olahan Peneliti 2024

Pada tabel diatas menunjukkan hasil dari jawaban responden dalam penyebaran kuesioner kepada pasien BPJS yang melakukan pengobatan di

RSUD Arifin Achmad. Diketahui 65 responden telah menjawab kuesioner tersebut. Dapat dilihat terdapat 84,6% menjawab "Ya", selanjutnya terdapat 12,3% menjawab "Ragu-ragu", yang terakhir terdapat 3,1% menjawab "Tidak". Dapat disimpulkan jawaban dengan jumlah terbanyak terdapat pada jawaban "Ya", banyak dari responden ini dapat termotivasi untuk memilih RSUD Arifin Achmad dengan melihat desain interior yang nyaman dan menyenangkan. Masih terdapat juga responden yang menjawab "Ragu-ragu" sebagai pilihan jawabannya, dari hal ini responden terkadang melihat desain interior sebagai hal yang dapat memotivasi mereka, dan bisa juga tidak melihat hal tersebut tergantung dari seberapa penting untuk diperhatikan. Dan ada juga responden yang memilih jawaban "Tidak", dalam hal ini dapat dikatakan jika responden tersebut tidak termotivasi dengan desain interior yang nyaman dan menyenangkan sebagai alasan untuk memilih RSUD Arifin Achmad sebagai tempat berobat.

**Motif Sosial**

**Tabel 10. Dukungan sosial dari keluarga atau teman-teman untuk tempat berobat.**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Ya	44	67,7
2	Ragu-ragu	14	21,5
3	Tidak	7	10,8
<b>Total</b>		65	100,0

Sumber Data : Hasil Olahan Peneliti 2024

Pada tabel diatas menunjukkan hasil dari jawaban responden dalam penyebaran kuesioner kepada pasien BPJS yang melakukan pengobatan di RSUD Arifin Achmad. Diketahui 65 responden telah menjawab kuesioner tersebut. Pada hasil jawaban tersebut terdapat 67,7% menjawab "Ya", selanjutnya terdapat sebanyak 21,5% menjawab "Ragu-ragu", yang terakhir sebanyak 10,8% menjawab "Tidak". Dapat disimpulkan pada hasil jawaban

responden ini bahwa mayoritas responden pada pertanyaan ini menjawab “Ya”, responden tersebut sangat termotivasi pastinya dengan adanya dukungan sosial dari orang terdekat untuk memilih RSUD Arifin Achmad sebagai tempat berobat. Terdapat juga responden yang menjawab “Ragu-ragu” sebagai pilihan jawaban mereka, dukungan sosial dari keluarga dan teman-teman hanya sewaktu-waktu saja yang dapat membuat responden tersebut termotivasi selain itu sepertinya hal tersebut tidak menjadi perhatian responden untuk memotivasi mereka dalam memilih RSUD Arifin Achmad sebagai tempat berobat. Dan masih terdapat pasien yang menjawab “Tidak”, dapat dikatakan bahwa responden tersebut tidak melihat dukungan sosial dalam menentukan RSUD Arifin Achmad sebagai acuan mereka untuk dapat meningkatnya motivasi dalam memilih RSUD Arifin Achmad sebagai tempat berobat.

### **Motif Situasional**

**Tabel 11. Kemudahan akses, seperti lokasi dan transportasi yang mudah dijangkau**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Ya	44	67,7
2	Ragu-ragu	14	21,5
3	Tidak	7	10,8
Total		65	100,0

*Sumber Data : Hasil Olahan Peneliti 2024*

Pada tabel diatas menunjukkan hasil dari jawaban responden dalam penyebaran kuesioner kepada pasien BPJS yang melakukan pengobatan di RSUD Arifin Achmad. Diketahui 65 responden telah menjawab kuesioner tersebut. Diketahui pada tabel diatas sebanyak 67,7% menjawab “Ya”, selanjutnya sebanyak 21,5% menjawab “Ragu-ragu”, yang terakhir sebanyak 10,8% menjawab “Tidak”. Dapat disimpulkan dari hasil jawaban pertanyaan ini bahwa mayoritas responden menjawab “Ya”, hal ini

membuat kemudahan akses dan letak geografis dapat menciptakan motivasi yang tinggi bagi pasien BPJS dalam memilih RSUD Arifin Achmad sebagai tempat berobat. Terdapat juga responden yang hanya sewaktu-waktu menjadikan kemudahan akses dan letak geografis sebagai motivasi pasien BPJS dalam memilih RSUD. Dan juga terdapat responden mengutamakan penanganan yang tepat dan cepat meskipun letak geografis dan kemudahan akses ke RSUD itu sulit untuk dijangkau dengan menjawab “Tidak”.

### **Motif Keingintahuan**

**Tabel 12. Mencari informasi terlebih dahulu dalam memilih RSUD**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Ya	40	61,5
2	Ragu-ragu	17	26,2
3	Tidak	8	12,3
Total		65	100,0

*Sumber Data : Hasil Olahan Peneliti 2024*

Pada tabel diatas menunjukkan hasil dari jawaban responden dalam penyebaran kuesioner kepada pasien BPJS yang melakukan pengobatan di RSUD Arifin Achmad. Diketahui 65 responden telah menjawab kuesioner tersebut. Dapat diketahui pada tabel diatas ada sebanyak 52,3% menjawab “Ya”, selanjutnya terdapat 26,2% menjawab “Ragu-ragu”, yang terakhir sebanyak 12,3% menjawab “Tidak”. Dapat disimpulkan bahwa responden didominasi menjawab “Ya” jawaban ini menandakan bahwa responden termotivasi dengan mencari informasi terlebih dahulu sebelum memilih RSUD sebagai tempat berobat. Ada responden yang hanya ragu-ragu saja mencari informasi dalam memilih RSUD sebagai tempat berobat. Dan terdapat juga 8 responden yang tidak menjadikan hal ini untuk memotivasi responden dalam memilih RSUD.

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MOTIVASI PASIEN BPJS

Di dalam mengetahui motivasi seseorang terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi terciptanya motivasi. Dalam teori motivasi yang dikemukakan oleh Abraham Maslow yaitu teori Kebutuhan (Need Theory) menyatakan bahwa pengalaman dan pengetahuan memainkan peran penting dalam motivasi. Menurut Maslow, kebutuhan dasar manusia seperti kebutuhan fisik, keamanan, cinta, harga diri, dan aktualisasi diri mempengaruhi perilaku dan motivasi seseorang. Pengalaman dan pengetahuan memungkinkan seseorang untuk memahami dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan ini dengan lebih efektif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan motivasi mereka.

### PENGETAHUAN

Tabel 13. Pengetahuan dan pemahaman SOP pendaftaran pengobatan BPJS

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Mengetahui	36	55,4
2	Sangat mengetahui	6	9,2
3	Ragu-ragu	20	30,8
4	Tidak mengetahui	3	4,6
5	Sangat tidak mengetahui	-	-
<b>Total</b>		65	100,0

Sumber Data : Hasil Olahan Peneliti 2024

Pada tabel diatas menunjukkan hasil dari jawaban responden dalam penyebaran kuesioner kepada pasien BPJS yang melakukan pengobatan di RSUD Arifin Achmad. Diketahui 65 responden telah menjawab kuesioner tersebut. Dapat diketahui pada tabel diatas terdapat sebanyak 9,2% menjawab "Sangat mengetahui". Dalam hal ini responden sudah sangat paham dalam mengetahui dan memahami SOP pendaftaran pengobatan BPJS di RSUD Arifin Achmad. Selanjutnya terdapat 55,4% menjawab "Mengetahui".

Responden sudah mengetahui SOP dari pendaftaran pengobatan BPJS tersebut. Selain itu terdapat sebanyak 30,8% yang menjawab "Ragu-ragu", 20 responden tersebut tidak tegas terkait pengetahuan dan pemahamannya mengenai SOP pendaftaran pengobatan BPJS. Dan yang terakhir terdapat 4,6% yang menjawab "Tidak mengetahui".

Dengan ini dapat dikatakan bahwa responden tersebut tidak mengetahui dan memahami SOP pendaftaran pengobatan BPJS yang ada di RSUD Arifin Achmad. Pada hasil analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab "Mengetahui" dan minoritas responden menjawab "Tidak mengetahui". Terdapat opsi jawaban yang tidak dipilih oleh responden yaitu "Sangat tidak mengetahui" yang dimana tidak ada yang benar-benar sangat tidak mengetahui SOP pendaftaran pengobatan BPJS di RSUD Arifin Achmad.

### PENGALAMAN

Tabel 14. Pengalaman tentang kinerja pelayanan medis

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat memuaskan	3	4,6
2	Memuaskan	41	63,1
3	Cukup	21	32,3
4	Tidak memuaskan	-	-
5	Sangat tidak memuaskan	-	-
<b>Total</b>		65	100,0

Sumber Data : Hasil Olahan Peneliti 2024

Pada tabel diatas menunjukkan hasil dari jawaban responden dalam penyebaran kuesioner kepada pasien BPJS yang melakukan pengobatan di RSUD Arifin Achmad. Diketahui 65 responden telah menjawab kuesioner tersebut. Terdapat 4,6% yang menjawab "Sangat memuaskan", hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki pengalaman yang sangat puas dengan kinerja pelayanan medis. Selanjutnya terdapat 63,1% menjawab

“Memuaskan”, responden dalam menjawab opsi ini menunjukkan kepuasan terkait kinerja pelayanan medis yang didapatkan. Selain itu terdapat 32,3% yang menjawab “Cukup”, menunjukkan bahwa responden cukup terhadap kinerja pelayanan medis tidak buruk dan tidak juga memuaskan. Dapat disimpulkan bahwa responden didominasi dengan menjawab “Memuaskan”, yang dapat diartikan jika pasien puas terhadap kinerja pelayanan medis. Terdapat opsi pilihan jawaban yang tidak dipilih oleh responden yaitu “Tidak memuaskan” dan “Sangat tidak memuaskan”.

## **SIMPULAN**

### **Identitas Responden Penelitian**

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini yang telah diuraikan pada bab v, disimpulkan bahwa responden yang berpartisipasi pada penelitian ini berumur berkisar 17 sampai 65 tahun dengan persentase atau frekuensi terbanyak yaitu direntang umur 17 sampai 25 dengan persentase 56,9%. Responden penelitian didominasi juga oleh jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 47 dengan persentase 72,3%. Pendidikan responden mayoritas didominasi pada tingkat lulusan SMA/SMK sebanyak 45 responden dengan persentase 69,2%. Pekerjaan responden paling banyak dipilih ialah lainnya yang berarti bisa berupa ibu rumah tangga, mahasiswa, dan pekerjaan lainnya yaitu sebanyak 38 responden dengan persentase 58,5%. Lamanya responden menggunakan BPJS didominasi dengan jawaban kurang dari 5 tahun menggunakan BPJS yaitu sebanyak 28 responden menjawab dengan persentase 43,1%, dan penggunaan BPJS untuk berobat di RSUD Arifin Achmad mayoritas didominasi jawaban kurang dari 5 kali yaitu

sebanyak 53 responden menjawab dengan persentase 81,5%.

### **Motivasi Pasien Bpjs**

Motif fungsional, pada hasil analisis data deskriptif dapat disimpulkan bahwa motif fungsional mendapatkan hasil motivasi tinggi pada 3 pertanyaan tersebut yang memiliki frekuensi 47 dengan persentase 73,2% dari 65 responden.

Motif estetika-emosional, pada hasil analisis data deskriptif dapat disimpulkan bahwa motif estetika-emosional mendapatkan hasil motivasi tinggi dengan perhitungan interval skor pada total 3 pertanyaan tersebut yang memiliki frekuensi 54 dengan persentase 83,1% dari 65 responden.

Motif sosial, pada hasil analisis data deskriptif dapat disimpulkan bahwa motif sosial mendapatkan hasil motivasi tinggi dengan perhitungan interval skor pada total 3 pertanyaan tersebut memiliki frekuensi 49 dengan persentase 75,4% dari 65 responden.

Motif situasional, pada hasil analisis data deskriptif dapat disimpulkan bahwa motif situasional mendapatkan hasil motivasi tinggi dengan perhitungan interval skor pada total 3 pertanyaan tersebut memiliki frekuensi 61 dengan persentase 93,8% dari 65 responden.

Motif keingintahuan, pada hasil analisis data deskriptif dapat disimpulkan bahwa motif keingintahuan mendapatkan hasil motivasi tinggi dengan perhitungan interval skor pada total 3 pertanyaan tersebut memiliki frekuensi 38 dengan persentase 58,5% dari 65 responden.

### **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Pasien Bpjs**

Pengerahan, pada hasil analisis data deskriptif dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pada pengetahuan mendapatkan hasil yang

tinggi dengan perhitungan interval skor pada total 3 pertanyaan tersebut memiliki frekuensi 34 dengan persentase 52,3% dari 65 responden

Pengalaman, pada hasil analisis data deskriptif dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pada pengalaman mendapatkan hasil yang tinggi dengan perhitungan interval skor pada total 6 pertanyaan tersebut memiliki frekuensi 38 dengan persentase 58,5% dari 65 responden

#### DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, K., Aiman, U., Jannah, M., Hasda, S., Fadilla, Z., Masita, Taqwin, Sari, M. E., & Ardiawan, K. N. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.

Chandra, A., Darmawan, E., & Yesi. (2019). Upaya Komisi Pemilihan Umum Provinsi Sumatera Selatan dalam Meningkatkan Partisipasi Pemilih pada Pilkada Serentak 2018 dan Pemilu Serentak 2019. *Jurnal Studi Sosial Dan Politik*, 2(1), 12-30.

Lestari, S. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang*. Uin Raden Fatah.

Mangalla, R. (2019). *Hubungan Motivasi Kesembuhan Dengan Kepatuhan Minum Obat Pada Pasien TB Paru Di Puskesmas Makassar*. Sekolah Ilmu Kesehatan Stella Maris.

Ocbrianto, H. (2012). *Dalam Upaya Pelayanan Kesehatan Balita (Studi Kasus pada Posyandu Nusa Indah II RW 11 Kelurahan Meruyung, Kecamatan Limo, Depok)*. Universitas Indonesia.

Sahir, S. H. (2022). *Metode Penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.

Wiratna Sujarweni, V. (2014). *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Gava Media.