

ARTIKEL PENELITIAN

PERUBAHAN *HEALTH-SEEKING BEHAVIOR* PADA PENGGUNA FASILITAS KESEHATAN BPJS KESEHATAN

DYAH PUTRI PERTIWI & HAMIDAH

Departemen Psikologi Klinis dan Kesehatan Mental, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga

ABSTRAK

BPJS Kesehatan memberikan peluang yang sama kepada semua orang untuk melakukan pencarian pengobatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perubahan health seeking behavior pada pengguna fasilitas kesehatan BPJS Kesehatan. Health seeking behavior dalam penelitian ini merupakan proses dari perilaku pencarian pengobatan. Ada empat faktor yang ada pada saat kemunculan health seeking behavior yaitu *symptom perception, illness cognition, social triggers, cost and benefit of going to the doctor* (Ogden, 2012). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian dilakukan pada tiga orang subjek yang merupakan peserta BPJS Kesehatan dengan minimal satu kali pemanfaatan fasilitas kesehatan BPJS Kesehatan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebelum menggunakan BPJS, subjek menunda proses pengobatan dan cenderung melakukan pengobatan sendiri. Setelah adanya BPJS, subjek lebih peduli dengan gejala yang diderita dan mempertimbangkan untuk pergi ke dokter.

Kata kunci: health seeking behaviour, BPJS Kesehatan, Fasilitas Kesehatan

ABSTRACT

Health BPJS provides equal opportunities for everyone to conduct a medical search. This research aimed to determine changes in health seeking behavior on health facility users BPJS Kesehatan. There are four threshold of health seeking behavior from as perception symptom, illness cognition, social triggers, cost and benefit of going to the doctor (Ogden, 2012). This study used qualitative research methods. This research was conducted on three subjects who were participants of BPJS Kesehatan with at least one time utilization of health facilities BPJS Kesehatan. Data collection techniques in this research using structured interviews. The result of this research are, before using BPJS, the subject tend to delay the medication process and prefer self medication. After using BPJS, the subject tend to be more aware of disease symptoms and consideration and go to see the doctors to have the proper medication.

Key words: health seeking behavior, BPJS Kesehatan, health facility

*Alamat korespondensi: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, Kampus B Universitas Airlangga Jalan Airlangga 4-6 Surabaya 60286. Surel: hamidah@psikologi.unair.ac.id



Naskah ini merupakan naskah dengan akses terbuka dibawah ketentuan the Creative Common Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), sehingga penggunaan, distribusi, reproduksi dalam media apapun atas artikel ini tidak dibatasi, selama sumber aslinya disitir dengan baik.

PENDAHULUAN

Kesehatan memiliki peran penting dalam kehidupan manusia. Masalah kesehatan difokuskan pada penyakit yang diderita manusia untuk dilakukannya pengobatan dan penyembuhan. Sumber pengobatan di dunia mencakup tiga sektor yang saling terkait yaitu pengobatan rumah tangga atau pengobatan sendiri, pengobatan tradisional dan pengobatan medis yang dilakukan oleh perawat, dokter, Puskesmas atau Rumah Sakit (Widayati, 2012). Pemerintah mengupayakan peningkatan kesejahteraan khususnya dalam bidang kesehatan bagi seluruh masyarakat. Di Indonesia sendiri, fasilitas pengobatan modern milik Pemerintah sudah dilengkapi dengan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

BPJS Kesehatan sebagai fasilitas yang disediakan oleh pemerintah untuk seluruh warga Indonesia dan bersifat nasional memberikan peluang yang sama kepada semua orang untuk melakukan pencarian pengobatan (*health seeking behavior*). Perilaku merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang dalam hal kesehatan (Conner, 2002). Perilaku kesehatan memiliki peran penting yang berpengaruh pada kesehatan seseorang, baik itu perilaku menjaga kesehatan (*healthy behavior*) maupun perilaku pencarian pengobatan (*health seeking behavior*). *Health seeking behavior* (perilaku pencarian pelayanan kesehatan) merupakan perilaku untuk memperoleh penyembuhan atau pemecahan masalah kesehatan pada orang yang mengalami sakit atau terkena masalah kesehatan (Notoatmodjo, 2010). *Health seeking behavior* merupakan proses individu dalam pengambilan keputusan untuk mendapatkan bantuan profesional dalam masalah yang berkaitan dengan kesehatan (Ogden, 2012). Program BPJS Kesehatan yang sudah berjalan selama tiga tahun ini mendapat sambutan positif dari masyarakat, terlihat dari jumlah peserta yang mencapai 174,3 juta orang (70% dari seluruh penduduk Indonesia) sampai 10 Februari 2017, dan meningkat menjadi 174,7 juta orang pada 24 Februari 2017. Pemanfaatan fasilitas BPJS kesehatan juga cukup tinggi dimana pada tahun 2016 tercatat ada 192,9 juta pemanfaatan BPJS Kesehatan, termasuk 134,9 kunjungan di fasilitas kesehatan tingkat pertama; 50,4 juta di fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan; dan 7,6 juta kasus pemanfaatan pelayanan rawat inap. Jumlah ini meningkat terus dari tahun ke tahun sejak program BPJS Kesehatan diluncurkan (Bata, 2016).

Upaya dalam mengakses fasilitas kesehatan dan memperoleh pengobatan medis tidak hanya dipengaruhi oleh aspek internal yang berasal dari individu semata, melainkan erat kaitannya dengan dukungan dan motivasi yang bersumber pada keluarga. Keluarga dipandang sebagai sesuatu yang memiliki nilai, kepercayaan, dan berbagai pertimbangan dalam merespon kondisi sakit dan upaya-upaya dalam melakukan pengobatan. Penelitian tentang *health seeking behaviour* juga dilakukan oleh Muriithi untuk mengetahui determinan dari *health seeking behaviour* di Nairobi Slum, Kenya (Muriithi, 2013). Hasil penelitian yang didapatkan adalah adanya faktor-faktor yang mempengaruhi *health seeking behaviour* di dalam masyarakat, yaitu jarak dan kualitas dari pelayanan kesehatan, kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan, informasi terhadap pelayanan kesehatan, peran gender, pendidikan, usia, dan pekerjaan.

Penelitian berjudul "*Health seeking behavior* di Kalangan Masyarakat Urban Di Kota Yogyakarta" di dapatkan hasil bahwa sebagian besar responden menyatakan mereka memiliki satu hingga tiga keluhan medis dalam waktu satu bulan (51% dari 559). *Health seeking behavior* yang paling populer adalah kombinasi antara perawatan diri dan konsultasi ke penyedia layanan kesehatan (41%). Pilihan lainnya adalah perawatan diri (36%), konsultasi ke pusat kesehatan masyarakat (16%), dan (5%) konsultasi ke perawatan kesehatan swasta (Widayati, 2012). Penelitian ini menunjukkan di antara karakteristik sosio-demografi dan ekonomi, status perkawinan adalah satu-satunya faktor yang secara signifikan berkorelasi dengan perilaku mencari kesehatan (Widayati, 2012). Berdasarkan beberapa penelitian, *health seeking behavior* pada individu terjadi melalui suatu proses dimana proses ini dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor yang mempengaruhi *health seeking behavior* pada penelitian sebelumnya antara lain jarak dan kualitas pelayanan, kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan, perawatan diri serta sosiodemografis dan ekonomi.

Kewajiban setiap masyarakat mengikuti sistem layanan kesehatan BPJS serta ketidaksiapan infrastruktur serta sumber daya pada sistem penyedia layanan fasilitas kesehatan menimbulkan permasalahan baru. Sifat dan organisasi dari sistem layanan kesehatan ini dapat mendorong pemanfaatan dan akses seseorang terhadap layanan kesehatan. Beberapa fenomena yang mengiringi berkembangnya program BPJS Kesehatan juga akan mempengaruhi perubahan *health seeking behavior* seorang pengguna BPJS Kesehatan. Berbagai macam layanan fasilitas kesehatan BPJS yang bermacam-macam membuat peneliti akan memfokuskan pada individu yang mencari layanan kesehatan pada tingkat satu. Pada tingkat ini, individu memasuki pelayanan kesehatan pertama dengan memeriksakan diri di klinik atau puskesmas yang terpilih.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan atau dikenal sebagai BPJS Kesehatan merupakan bagian dari sistem jaminan sosial nasional atau tata cara penyelenggaraan penyelenggaraan program Jaminan Sosial oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). BPJS merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional yang dilaksanakan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial. BPJS menggunakan mekanisme pengumpulan iuran bersifat wajib dari peserta dan berdasar pada undang-undang no 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (Kementerian Kesehatan, 2013).

Perilaku Kesehatan

Perilaku kesehatan (*health behavior*) menurut Foster & Anderson (1996) didefinisikan sebagai suatu respon rasional atas penyebab penyakit yang dipersepsikan, sehingga mendorong seseorang mencari suatu cara untuk mendapatkan kesembuhan dari sakitnya (Ogden, 2012). Secara umum perilaku sehat merupakan bentuk dari perilaku yang berkaitan dengan status kesehatan dari seorang individu. Kals dan Cobb menjelaskan bahwa ada 3 klasifikasi perilaku yang berhubungan dengan perilaku kesehatan (Ogden, 2012) yaitu perilaku kesehatan merupakan perilaku yang bertujuan untuk mencegah penyakit. Perilaku kesehatan dapat berupa menjaga pola makan, tidur dan melakukan kegiatan yang bertujuan meningkatkan kesehatan seperti olahraga. Kedua, perilaku sakit merupakan perilaku yang bertujuan untuk mencari pengobatan. Perilaku sakit dapat berupa pergi ke dokter ketika sakit. Terakhir, perilaku peran sakit merupakan segala aktivitas yang bertujuan untuk mendapatkan kesembuhan. Perilaku peran sakit dapat berupa istirahat ketika sakit, mengambil resep dokter.

Health Seeking Behaviour

Health seeking behaviour merupakan tindakan yang dilakukan oleh individu yang mengalami masalah kesehatan atau penyakit untuk mendapatkan pengobatan yang sesuai (Wade & Halligan, 2004). WHO mengindikasikan bahwa fokus utama dari *health seeking behaviour* dapat dilihat dalam konteks: kesadaran akan gejala awal, pemanfaatan fasilitas kesehatan, dan kepatuhan pada pengobatan yang efektif (WHO, 1995). Banyak dilaporkan bahwa titik awal dari mayoritas *health seeking behaviour* dimulai dari kesadaran akan gejala awal. Perilaku mencari pengobatan didefinisikan lebih kepada proses seseorang dalam pengambilan keputusan untuk mendapatkan bantuan profesional dalam masalah yang berkaitan dengan kesehatan (Ogden, 2012).

Penelitian ini menggunakan teori yang menjelaskan bagaimana proses terjadinya *health seeking behaviour* pada individu (Ogden, 2012). Penelitian ini lebih memfokuskan pada proses pengambilan keputusan individu untuk mendapatkan bantuan profesional. Proses ini meliputi empat dimensi yaitu:

Persepsi simtom. Terjemahan dari rasa yang samar menuju sesuatu gejala yang memiliki dasar melibatkan *symptom perception*. Ogden mengindikasikan bahwa penerimaan diri kita atas suatu gejala dipengaruhi oleh 4 sumber utama dalam informasi yaitu *bodily data, mood, kognisi* dan konteks sosial (Ogden, 2012).

Illness cognition, begitu gejala telah dirasakan, maka seseorang akan membentuk representasi mental dari sebuah masalah yang disebut dengan '*illness cognition*'. Peneliti mengindikasikan bahwa

illness cognition sering kali terdiri dari dimensi identitas, garis waktu, penyebab, konsekuensi, kontrol atau penyembuhan.

Social triggers. Zola (1973) menyebutkan proses dari identifikasi terhadap masalah sebagai hal yang tidak wajar juga dipengaruhi yang disebut '*social triggers*' (Ogden, 2012). Pemicu sosial berkaitan dengan persepsi individu terhadap gejala itu sendiri dan lebih kepada akibat yang dimunculkan oleh gejala terhadap kelangsungan hidup individu tersebut. Berdasarkan perspektif tersebut maka status keseimbangan dapat terganggu oleh gejala apabila dapat mengganggu kehidupan sehari-hari. Pencarian pengobatan bertujuan untuk mengembalikan keseimbangan individu.

Tahap akhir sebelum akhirnya pasien memutuskan mencari pengobatan melibatkan pertimbangan akan pengorbanan dan manfaat mengunjungi dokter. Pengorbanan dan keuntungan mengunjungi dokter dapat diklasifikasikan sebagai berikut: pengobatan, pertimbangan praktis, pertimbangan emosional, serta peran sakit. Keempat proses ini menjadi sebuah kesatuan dalam proses pencarian pengobatan (Ogden, 2012). Semua proses ini menjadi sebuah proses *health seeking behaviour*. Adanya empat faktor tersebut dapat menggambarkan proses dari perilaku pencarian pengobatan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif di mana prosedur penelitian ini menghasilkan data deskriptif secara tertulis. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dimana fenomena terkait yaitu *health seeking behaviour* pada individu yang menggunakan BPJS dapat digali lebih mendalam. Penelitian ini menggunakan teknik penentuan subjek berdasarkan pada kriteria tertentu atau *purposive*, karena peneliti ingin mengidentifikasi hal-hal khusus sesuai dengan topik penelitian. Karakteristik subjek penelitian ini antara lain; pengguna fasilitas kesehatan BPJS, sudah pernah berobat menggunakan BPJS Kesehatan minimal 1x, pengguna BPJS kesehatan tingkat satu.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Teknik wawancara terstruktur, yaitu wawancara dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara sistematis dan pertanyaan yang diajukan telah disusun dalam pedoman wawancara berdasar pada teori *health seeking behavior* (Ogden, 2012). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis tematik dengan menggunakan teknik *theory driven*. Teknik pemantapan kredibilitas pada penelitian ini menggunakan metode triangulasi.

Penelitian ini menggunakan triangulasi data. Triangulasi data dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda yaitu triangulasi data berdasarkan pada sumber data. Peneliti menggali data melalui wawancara dengan subjek penelitian serta dilanjutkan melakukan wawancara dengan *significant other*. Pemilihan *significant other* sendiri dimaksudkan untuk menjadi penguat data penelitian. *significant other* yang dipilih pada penelitian ini adalah orang terdekat subjek yang mengetahui kondisi subjek, yaitu keluarga dekat seperti suami/istri dan orang tua.

HASIL PENELITIAN

Pada penelitian ini diperoleh hasil penelitian bahwa dari ketiga subyek memiliki cara masing-masing dalam menyelesaikan permasalahan kesehatan sebelum memiliki BPJS. Beberapa partisipan menunjukkan respon sebelum adanya BPJS adalah menunda pemeriksaan kesehatan kecuali memang setelah dilakukan pengobatan sendiri tidak ada perubahan kondisi, namun ada seorang partisipan yang sangat mementingkan kesehatannya sehingga selalu melakukan pemeriksaan rutin. Pada hasil penelitian ini ditunjukkan bahwa setiap partisipan memiliki tanggapan dan upaya yang berbeda-beda. Beberapa partisipan melakukan

pengambilan keputusan dalam *health seeking behavior* melalui beberapa proses. Pada penelitian ini, proses *health seeking behavior* individu dipengaruhi oleh persepsi individu terhadap layanan kesehatan BPJS, persepsi individu terhadap gejala yang diderita, bagaimana subjek mengenal gejala tersebut, pengaruh lingkungan bagi individu serta pemahaman individu dalam mempertimbangkan akan manfaat atau pengorbanan yang diperlukan dalam memutuskan pergi ke dokter.

Partisipan atau subjek pada penelitian ini menunjukkan bahwa proses pengenalan gejala serta pemberian label yang ada telah nampak pada semua partisipan. Subjek dapat mengenali gejala serta penyebab dari sakit yang diderita. Beberapa subjek cenderung menunda pemeriksaan kesehatan. Pada awal pemeriksaan kesehatan sebelum memiliki BPJS, ada partisipan yang melakukan pengobatan sendiri. Subjek cenderung mendiamkan gejala-gejala yang dirasa dan membeli obat penahan rasa sakit atau obat lainnya sesuai gejala yang dialami. Setelah merasa tidak bisa membaik maka subyek memeriksakan diri ke dokter atau puskesmas terdekat. Subyek lainnya memiliki pandangan yang berbeda sejak memiliki kartu BPJS. Subyek tersebut memeriksakan diri setelah 2-3 hari dari gejala sakit yang diderita tidak membaik.

Sebagian dari subjek merasa bahwa kesehatan sangatlah penting. Pada awal pemeriksaan kesehatan sebelum memiliki BPJS subyek tersebut telah melakukan beberapa kali kontrol kesehatan. Subyek cenderung rajin dalam memeriksakan kesehatan dirinya. Setiap 6 bulan sekali berkunjung ke dokter untuk memeriksakan dirinya. Satu dari ketiga subjek memiliki gejala batu ginjal serta gejala diabetes sebelum memiliki kartu BPJS. Pemeriksaan kesehatan pada dokter swasta telah dilakukan beberapa kali sebelum mendaftar BPJS. Perawatan kesehatan tersebut dilanjutkan oleh subyek setelah memiliki BPJS. Bentuk perawatan yang dilakukan adalah melanjutkan perawatan kesehatan diabetes dan gejala batu ginjal menggunakan BPJS. Subjek menggunakan kartu BPJS untuk melakukan operasi batu ginjal serta melanjutkan pengobatan diabetes.

Setiap individu membuat pola *health seeking behavior* sesuai dengan pengalaman serta persepsi dirinya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga subyek memahami penyebab terjadinya gejala. Terdapat subjek yang belum melakukan label sakit namun memahami penyebabnya, sedangkan pada subyek lainnya telah melakukan *labelling* sakit berdasar pada gejala yang ada. Hal tersebut menimbulkan persepsi yang berbeda antara ketiga subyek. Pada

salah satu subjek mengindikasikan gejala tersebut sebagai kondisi menurunnya daya tahan tubuh sedangkan pada dua subyek yang lain mengindikasikan bahwa mereka memiliki kondisi sakit yang cukup berat. Individu juga mewakili penyakit dalam hal apakah mereka percaya bahwa penyakit dapat disembuhkan ataupun semakin parah dengan kontrol dari diri sendiri maupun oleh bantuan orang lain. Persamaan pada ketiga subyek tersebut adalah dalam pengendalian perawatan dimana individu perlu bantuan orang lain untuk mempercayai penyakitnya dapat disembuhkan atau tidak.

Pencarian pengobatan bertujuan untuk mengembalikan keseimbangan individu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada subyek yang mengalami kesulitan dalam pekerjaan dan aktivitas fisik. Subyek kesulitan membagi waktu untuk memeriksakan diri ke dokter dan bekerja. Subyek harus meminta izin libur untuk bisa memeriksakan diri ke dokter, serta akhirnya memutuskan untuk mengganti pekerjaannya dengan tujuan untuk bisa segera sembuh. Berbeda dengan subyek lainnya yang kesulitan pada pembagian waktu aktivitas sehari-hari karena saat memeriksakan diri, kedua subyek tersebut harus meluangkan waktu 4-5 jam untuk antri periksa di jam kerja efektif. Pada salah satu subyek mendapatkan kesulitan lain yang didapatkan saat menjalin hubungan sosial. Subyek harus menggunakan jaket di dalam kelas sedangkan individu merasa tidak nyaman dengan kondisi tersebut. Ketiga subyek memiliki kesamaan terkait hubungan sosial dimana ketiga subyek didukung oleh orang terdekatnya untuk segera memeriksakan diri terkait gejala yang diderita. Ketiga subjek mendapatkan dukungan terbesar dari suami atau istri, ibu dan teman kerjanya.

DISKUSI

Setiap individu memiliki cara yang berbeda-beda dalam menentukan perawatan yang dilakukan. *Health seeking behavior* merupakan perilaku mencari kesehatan yang dilakukan individu ketika memiliki suatu gejala penyakit. Pada hasil penelitian ini ditunjukkan bahwa setiap partisipan memiliki tanggapan dan upaya yang berbeda-beda. Menurut Dean (1986) ketika seseorang merasakan gejala yang mengganggu kesehatannya, maka beberapa kemungkinan tanggapan atau upaya yang dilakukan oleh individu tersebut adalah tidak melakukan upaya apapun, melakukan upaya penyembuhan sendiri tanpa menggunakan obat-obatan, melakukan upaya pengobatan sendiri dengan menggunakan obat-obatan baik modern

maupun tradisional/herbal, mengupayakan penyembuhan dengan melakukan rujukan atau berkonsultasi dengan pihak lain (Widayati, 2012). Beberapa partisipan melakukan pengambilan keputusan dalam *health seeking behavior* melalui beberapa proses. Pada penelitian ini, proses *health seeking behavior* individu dipengaruhi oleh persepsi individu terhadap layanan kesehatan BPJS, persepsi individu terhadap gejala yang diderita, bagaimana subjek mengenal gejala tersebut, pengaruh lingkungan bagi individu serta pemahaman individu dalam mempertimbangkan akan manfaat atau pengorbanan yang diperlukan dalam memutuskan pergi ke dokter.

Health seeking behavior pada penelitian ini mengacu pada teori Ogden (2012). (Ogden) menjelaskan bahwa ada beberapa faktor pada kemunculan *Health seeking behavior* seseorang yaitu persepsi simtom (*symptom perceptions*), kognisi atau proses berpikir akan penyakitnya (*illness cognitions*), pemicu sosial atau persepsi individu terhadap gejala itu sendiri dan lebih kepada akibat yang dimunculkan oleh gejala terhadap kelangsungan hidup individu tersebut (*social triggers*) serta manfaat dan pertimbangan untuk mengambil tindakan pengobatan (*cost and benefit of going to the doctor*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa individu sebelum menentukan akan menemui dokter melalui banyak proses. Individu merespon bagaimana gejala yang diderita seperti tidak enak badan, demam, kaki linu, sering buang air kecil dan masih banyak gejala lain. Masing-masing individu mempersepsikan gejala tersebut sesuai pengalaman dan informasi yang diperoleh.

Upaya kesehatan yang dilakukan individu adalah bagaimana individu merespon gejala yang dirasakan. Tanggapan individu saat mengalami suatu gejala dan mempersepsikannya menjadi sebuah penyakit sangatlah penting. Hasil penelitian ini menemukan bahwa individu mencari cara untuk menemukan pengobatan dengan berbagai cara yang berbeda. Subyek pada penelitian ini menunjukkan kesadaran akan gejala awal, namun respon terhadap masing-masing gejala yang dialami berbeda. Respon subyek terhadap sakit yang diderita dalam penelitian ini adalah mencoba memahami sakitnya dan mengurangi rasa sakit yang ada dengan meminum obat tanpa konsultasi. Ada pula yang merespon dengan langsung memeriksakan diri ke tenaga ahli atau dokter serta ada yang menunggu beberapa hari berharap bisa sembuh sendiri. Perilaku kesehatan (*health behavior*) menurut Foster & Anderson (1996) didefinisikan sebagai suatu respon rasional atas penyebab penyakit yang dipersepsikan, sehingga

mendorong seseorang mencari suatu cara untuk mendapatkan kesembuhan dari sakitnya (Ogden, 2012).

Proses dari identifikasi terhadap masalah sebagai hal yang tidak wajar juga dipengaruhi yang disebut '*social triggers*' (Ogden, 2012). Pemicu sosial berkaitan dengan persepsi individu terhadap gejala itu sendiri dan lebih kepada akibat yang dimunculkan oleh gejala terhadap kelangsungan hidup individu tersebut. Dari perspektif tersebut maka status keseimbangan dapat terganggu oleh gejala apabila dapat mengganggu kehidupan sehari-hari. Pencarian pengobatan bertujuan untuk mengembalikan keseimbangan individu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa subyek dalam penelitian ini mengalami kesulitan dalam pekerjaan dan aktivitas fisik. Subyek kesulitan membagi waktu untuk memeriksakan diri ke dokter dan bekerja. Tahap akhir sebelum akhirnya subyek memutuskan mencari pengobatan melibatkan pertimbangan akan pengorbanan dan manfaat mengunjungi dokter. Setyawan menyatakan bahwa ada hubungan antara sikap dan minat masyarakat untuk memanfaatkan sarana pelayanan kesehatan modern (Setyawan, 2004). Sebelum memutuskan mencari pengobatan, subjek pada penelitian ini mempertimbangkan manfaat dan pengorbanan yang harus dilakukan subyek untuk dapat memeriksakan diri ke dokter. Pertimbangan yang dilakukan beberapa subjek antara lain: apakah subyek dapat sembuh, bagaimana membagi waktu memeriksakan diri, berapa biaya yang perlu dikeluarkan serta seberapa pentingnya perawatan dilakukan, namun seorang subjek sangat memahami manfaat mengunjungi dokter karena berpikir kesehatan sangatlah penting.

SIMPULAN

Penelitian yang telah dilakukan berhasil memperoleh hasil penelitian dan pembahasan yang telah diungkapkan dan dapat disimpulkan bahwa ditemukan perubahan *health seeking behavior* pada pengguna layanan kesehatan BPJS sebelum menggunakan BPJS dan setelah menggunakan BPJS. Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa proses *health seeking behavior* sebelum menggunakan BPJS ialah subjek cenderung menunda perilaku pencarian pengobatan dan mencoba mengabaikan gejala-gejala yang dirasa, namun jika dirasa gejala tidak membaik, individu cenderung melakukan pengobatan sendiri.

Proses *health seeking behavior* setelah menggunakan BPJS pada penelitian ini ialah subjek memahami gejala sakit yang dirasakan, kemudian memberikan label pada gejala tersebut, mencari tahu penyebab dari sakit tersebut dan dampak dari adanya penyakit tersebut. Subjek merasakan pengaruh sakit yang diderita terhadap kehidupan sehari-hari dan hubungannya dengan lingkungan sosial kemudian dilakukan pengambilan keputusan pencarian pengobatan berdasarkan pada informasi mengenai manfaat pergi ke dokter, biaya, waktu serta tenaga yang harus dikeluarkan dan dilakukan pengambilan keputusan dalam proses pencarian pengobatan.

Adapun saran yang penulis berikan adalah sebagai berikut. Pertama, bagi peserta BPJS, Peserta layanan kesehatan BPJS dapat meningkatkan *health seeking behaviour* dengan cara memanfaatkan fasilitas kesehatan yang telah disediakan, sehingga dapat meminimalisir kemungkinan munculnya penyakit yang parah secara mendadak. Bagi BPJS Kesehatan, BPJS dapat mempermudah dan mempercepat proses pelayanan supaya peserta BPJS Kesehatan dapat memiliki perilaku *health seeking behaviour* berupa menuju pelayanan kesehatan profesional. Bagi penelitian selanjutnya, Penelitian selanjutnya dapat menggunakan subjek yang lebih luas misalkan ditingkatkan pada karakteristik sosiodemografi, gender, pekerjaan, dan lainnya agar dapat memperkaya data penelitian, serta dapat menggali lebih dalam serta beragam mengenai perubahan *health seeking behaviour*.

PUSTAKA ACUAN

- Bata, A. (2016, Oktober 7). *Pemanfaatan Pelayanan BPJS Kesehatan Terus Meningkat*. Retrieved from Berita Satu: <http://www.beritasatu.com>
- Conner, M. (2002). *Health Behaviors*. Buringham: University of Leeds.
- KementerianKesehatan. (2013, Desember 1). *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam sistem Jaminan Sosial Nasional*. Retrieved from DepartemenKesehatan: <http://www.depkes.go.id>
- Muriithi, M. K. (2013). The determinant of health-seeking behavior in Nairobi Slum, Kenya. *European Scientific Journal*(8).
- Notoatmodjo, S. (2010). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ogden, J. (2012). *Health Behaviour*. Buringham: Open University Press.
- Setyawan, E. F. (2004). *Perilaku Pencarian Pengobatan Pada Kelompok Ibu Rumah Tangga di Desa Tirtonarto Kecamatan Cawas Kabupaten Semarang*. Semarang: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro.
- Wade, D., & Halligan, P. (2004, Desember 11). *Do Biomedical Models Of Illness Make For Good Healthcare Systems?*. Retrieved from Researchgate: <https://www.researchgate.net>

-
- WHO. (1995, Juni 1). *A rapid assessment of health seeking behaviour in relation to sexually transmitted disease-draft protocol*. Retrieved from WHO: <http://www.who.int>
- Widayati, A. (2012). Health seeking Behaviour di Kalangan Masyarakat Urban di Kota Yogyakarta. *Jurnal Farmasi Sains dan Komunitas*, 59-65.