

## ABSTRAK

Pada era ini banyaknya kesulitan masyarakat dalam menangani biaya kesehatan yang mahal termasuk rumah sakit, dokter dan obat – obatan. Namun sekarang pemerintah telah berupaya mengurangi kesulitan tersebut dengan mengeluarkan bantuan berupa BPJS bagi rakyat menengah kebawah. BPJS Kesehatan adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang dibentuk pemerintah untuk memberikan Jaminan Kesehatan untuk Masyarakat. BPJS merupakan lembaga yang dibentuk melalui Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Dengan adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan agar setiap peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan.

Tapi yang penulis lihat disekitar bahwa kebanyakan masyarakat enggan menjadi konsumen BPJS Itu dikarenakan pelayanan BPJS masih banyak kelemahan dan tidak sebaik asuransi kesehatan meskipun iurannya murah, karena adanya metode berjenjang, antri untuk segala macam dari antri mendaftar, antri berobat, hingga antri mendapat rujukan dan diskriminasi antara fasilitas yang dipakai kelas 1 dan kelas 3. Dan banyak juga respon dari masyarakat pemakai BPJS yang tidak puas atau kecewa dengan program BPJS tersebut.

Penulis memakai 5 faktor psikologi menurut Kotler dan Amstrong (2008:159) sebagai faktor yang akan diteliti dan memakai 100 orang responden sebagai sampel di Situbondo. Analisa faktor digunakan sebagai metode analisis data, dan diperoleh KMO sebesar 0.763 yang artinya penelitian ini telah cukup untuk difaktorkan. Dan hasilnya dalam 5 faktor ditemukan 4 faktor yang signifikan yaitu : persepsi, sikap, motivasi dan sosial , juga 1 faktor yang tidak signifikan yaitu keyakinan.

**Kata kunci : BPJS, Faktor Psikologi, Keputusan Konsumen**

## ABSTRACT

expensive health costs such as hospital expenses, doctors and medicines give more burden to people life. The government has been trying to reduce these burden by issuing BPJS provided especially to the people of middle and lower. BPJS is Badan Penyelenggara Jaminan Sosial was established by the government to provide health insurance for the Society by Law No. 40 of 2004 and Act No. 24 of 2011, together with Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS aim to provide health protection so that each participant obtain health care benefits.

Most of people are reluctant to participate BPJS even though the fee is cheaper as its service is still below than that of others health insurance. The reason are because of high multiple level, long queuing up in making registration, treatment, and the Facilities dicrimination used by different classes

The writer uses 5 psychological factors according to Kotler and Armstrong (2008: 159) as a factor to be analized, and use 100 respondents for the sample in Situbondo. Factor analysis is used as a method of data analysis, and obtained KMO is 0.763, which means it has been enough to be factored. Writer by using five factors psycological find out the four significant factors, which are : perceptions, attitudes, motivation and social, and one factor that is not significant, that is believe factor.

**Keywords:** BPJS, Psychological Factors, Consumer Decision