

HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN PERSEPSI PASIEN DENGAN PEMANFAATAN LAYANAN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS CEMPAKA BANJARMASIN TENGAH TAHUN 2020

Yoriko Laurentina^{1*}, Asrinawaty², Siska Dhewi³

¹Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Arsyad Al Banjari, 16070061
ylaurentina27@gmail.com

ABSTRAK

Peneliti mewawancarai 10 pasien yang berdasarkan aspek pengetahuan, persepsi, dan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan, dari 10 pasien yang muncul perilaku tersebut 8 pasien masih memiliki pengetahuan dan persepsi yang kurang. Penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan pengetahuan dan persepsi pasien dengan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah Tahun 2020. Metode penelitian menggunakan survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel *Cluster Random Sampling* dengan jumlah sampel 99 pasien BPJS Kesehatan menggunakan alat ukur wawancara dan kuesioner, analisis data menggunakan uji *chi square* dengan tingkat kepercayaan $\alpha=0,05$. Hasil uji bivariat pada variabel pengetahuan menunjukkan nilai *P Value*=0,002 menunjukkan ada hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan layanan BPJS dan variabel persepsi menunjukkan nilai *P Value*=0,000 menunjukkan ada hubungan persepsi dengan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah Tahun 2020. Perlunya meningkatkan pengetahuan dan persepsi baik terhadap pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan pada masyarakat. Diharapkan dalam hal ini petugas kesehatan maupun Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) mengadakan penyuluhan dan sosialisasi untuk masyarakat, guna meningkatkan pengetahuan dan persepsi baik tentang pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah Tahun 2020.

Kata kunci: Pengetahuan; Persepsi; Pemanfaatan Layanan BPJS Kesehatan

ABSTRACT

*The researcher interviewed ten patients on their knowledge, perception, and utilization of BPJS services. Eight out of ten showed a lack of knowledge and perception of BPJS. This research aims at investigating the relationship between knowledge and perception with BPJS utilization in Cempaka Puskesmas in Central Banjarmasin in 2020. The research methodology used was an analytical survey with cross sectional approach. Samples were collected using the cluster random sampling method. Ninety nine patients of BPJS insurance patients participated in the study and were interviewed and then asked to fill out a questionnaire. Data analysis was conducted using the chi square test with confidence $\alpha=0,05$. Bivariate analysis on the knowledge variable showed a *P Value*=0,002 indicating relationship between knowledge and BPJS services utilization. Bivariate analysis on the perception variable showed a *P Value*=0,000 indicating relationship between perception and BPJS utilization. This suggests the need for an improvement in knowledge and perception about utilizing BPJS insurance. It is expected of health workers and BPJS insurance agency to socialize the services offered by BPJS to the people to improve their knowledge and perception about the insurance program in Cempaka Puskesmas Central Banjarmasin.*

Keywords: Knowledge; Perception; BPJS Service Utilization

PENDAHULUAN

Setiap orang berhak atas jaminan sosial dan berhak akan terlaksananya hak-hak ekonomi, sosial dan budaya sebagaimana tercantum dalam Deklarasi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Hak Asasi Manusia pada tanggal 10 Desember 1948. Pada pasal 25 ayat (1) menyatakan, setiap orang berhak atas tingkat hidup yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan dirinya dan keluarganya, termasuk atas hak pangan, pakaian, perumahan dan perawatan kesehatan serta pelayanan sosial yang diperlukan, dan berhak atas jaminan pada saat menganggur, menderita sakit, cacat, menjadi janda/duda, mencapai usia lanjut atau keadaan lainnya yang mengakibatkan kekurangan nafkah, yang berada di luar kekuasaannya (Kemenkes RI, 2014).

Kesehatan adalah hak fundamental setiap warga negara (UUD 1945 pasal 28 dan UU Nomor 36/2009 tentang kesehatan). Oleh karenanya setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhinya hak hidup sehat bagi penduduknya (Depkes RI, 2009).

Kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan seseorang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Pembangunan kesehatan di Indonesia diselenggarakan dengan berdasarkan perikemanusiaan, kesinambungan, manfaat, perlindungan, penghormatan terhadap hak dan kewajiban, keadilan, gender dan nondiskriminatif dan norma-norma agama. Pembangunan kesehatan ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara ekonomi maupun sosial. Untuk mencapai tujuan dari pembangunan kesehatan ini, pemerintah berupaya dengan maksimal untuk kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan kesehatan masyarakat. Salah satu cara pemerintah dalam memaksimalkan pelayanan kesehatan masyarakat yaitu dengan menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan dan jaminan kesehatan.

Fasilitas kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat (Depkes RI, 2009).

Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah

membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Permenkes, 2013).

Pelayanan kesehatan di Indonesia saat ini memasuki era pembiayaan jaminan kesehatan melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai penyelenggaranya. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah dilaksanakan sejak 1 Januari 2014 berdasarkan amanat Undang-Undang No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) demi tercapainya jaminan kesehatan semesta (SJSN, 2012). Dengan adanya BPJS Kesehatan yang telah ditetapkan, masyarakat ikut serta menjadi anggota namun pada kenyataannya masyarakat yang mengikuti masih kurang dalam memahami cara dan pentingnya dalam menggunakan BPJS.

Beberapa hasil penelitian menyebutkan bahwa pengetahuan pasien BPJS masih kurang diantaranya pada penelitian Novya (2016) mendapatkan hasil bahwa responden yang masih rendah pengetahuannya sebesar 36,4%, sedangkan menurut sastradimulya (2011) pengetahuan pasien yang masih rendah sebesar 34,17% dan menurut Balqis (2015) pengetahuan yang masih kurang sebesar 72%. Maka dapat disimpulkan dari penelitian terdahulu bahwa tingkat pengetahuan peserta BPJS masih dikatakan sangat kurang (Apriani dan Nanda, 2018).

Ketika pengetahuan berpengaruh terhadap perilaku seseorang maka apabila seseorang memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan BPJS Kesehatan dapat menimbulkan perilaku dalam bentuk pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan. Dalam penelitian ini, sebagian besar pasien memiliki pengetahuan tidak baik tentang BPJS Kesehatan namun kebanyakan dari mereka pula memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan berarti bahwa meskipun pengetahuan tidak baik, tetapi ada ajakan dan kesadaran untuk pemeliharaan kesehatan atau berobat (Vera, dkk 2016).

Menurut Prasetyo (2005) persepsi adalah sebuah proses dimana sensasi atau rasa yang diterima seseorang terhadap sesuatu hal melalui mekanisme sistematis secara terpilah dan terpilih sehingga menghasilkan suatu penilaian atau interpretasi.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan merupakan program Jaminan Kesehatan Nasional yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah (Eky, 2015).

BPJS Kesehatan memaparkan capaian kinerja pengelolaan program Jaminan Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) tahun 2018 Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris mengungkapkan jumlah peserta program JKN-KIS sampai akhir tahun 2018 mencapai 208.054.199

jiwa. Sampai dengan 19 Mei 2019 jumlah tersebut meningkat menjadi 221.580.743 jiwa (Prawitaningrum Raras, 2019).

Berdasarkan dari data Dinas Kesehatan didapatkan hasil laporan tahunan pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) 2018, cakupan kepesertaan JKN sampai dengan 1 Januari 2019 di kota Banjarmasin yaitu dengan jumlah penduduk 662.145 jiwa dan jumlah peserta JKN dengan cakupan 465.927 jiwa, dari target Universal Health Coverage (UHC) 95% cakupan kepesertaan JKN didapatkan hanya 70,37% sehingga masih belum tercapai.

Jumlah penduduk berdasarkan angka proyeksi wilayah Dinas Kesehatan kota Banjarmasin tahun 2019 di wilayah Puskesmas Cempaka pada tahun 2018 yaitu dengan total jumlah laki-laki dan perempuan 16.659 jiwa dan jumlah penduduk pada tahun 2019 total jumlah laki-laki dan perempuan 16.298 jiwa. Berdasarkan data pendahuluan dari puskesmas Cempaka didapatkan jumlah Cakupan kunjungan kepesertaan BPJS Kesehatan 2019 di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah pada bulan November dan Desember 2019 yaitu 8.207 jiwa.

Berdasarkan hasil wawancara dan

METODE

Metode penelitian ini menggunakan desain penelitian *survei analitik* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Pendekatan ini digunakan untuk Hubungan pengetahuan dan persepsi pasien dengan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah Tahun 2020.

Populasi adalah pasien pengguna BPJS Kesehatan yang PBI (Penerima Bantuan Iuran) dan non PBI (mandiri). Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi (Arikunto. S, 2010).

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS Kesehatan PBI dan non PBI (mandiri) di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah dengan jumlah bulan November sampai Desember 2019 sebanyak 8.207 pasien PBI dan non PBI. Sampel sebanyak 99 pasien dengan menggunakan Cluster Random Sampling syarat inklusi yaitu sampel harus pasien BPJS di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah sampel bersedia menjadi sampel penelitian.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan melakukan wawancara menggunakan kuesioner. Instrumen yang digunakan adalah lembar kuesioner.

Variabel terikat dalam penelitian adalah Pemanfaatan Layanan BPJS Kesehatan. Sedangkan variabel bebas adalah Pengetahuan dan Persepsi.

Analisis data menggunakan data primer berupa data deskriptif akan disajikan dalam bentuk

observasi/pengamatan peneliti mendapatkan hasil wawancara dari salah satu pegawai di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah yaitu didapatkan informasi bahwa akreditasi Puskesmas Cempaka yaitu masih di tingkat utama. Sehingga hasil pengamatan peneliti pada tanggal 27 Februari 2020 di Puskesmas cempaka Banjarmasin Tengah secara langsung. Peneliti mewawancarai 10 pasien yang berdasarkan aspek pengetahuan, persepsi dan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan. Kesimpulan dari 10 pasien yang muncul perilaku tersebut 8 pasien masih memiliki pengetahuan dan persepsi yang kurang.

Dari latar belakang diatas maka peneliti mendapatkan bahwa terlihat dari perilaku pasien kebingungan saat melakukan pemanfaatan layanan dan masih bertanya-tanya dengan petugas setempat, yang didapatkan juga bahwa persepsi pasien masih kurang terhadap pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah, sehingga di perlunya sosialisasi atau penyuluhan oleh petugas Kesehatan untuk memberikan informasi maupun ajakan untuk membuat Kartu BPJS Kesehatan kepada masyarakat agar meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

tabel dan narasi. Kemudian data dianalisis yakni menggunakan Uji Chi Square. Nilai derajat kemaknaan adalah apabila $p \text{ value} < 0,05$ maka hipotesis nol akan ditolak. Analisis data akan menggunakan program SPSS (*Statistical Package For Social Science*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil diperoleh melalui pengisian kuesioner. Setelah data yang berasal dari kuesioner terkumpul, selanjutnya dilakukan pengolahan data mulai dari editing, coding, entry data, sorting, dan cleaning. Dari hasil pengolahan data disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi (analisis univariat) dan hasil analisis dihubungkan antara variabel bebas dan variabel terikat (analisis bivariat) menggunakan Uji Chi Square.

1. Karakteristik Responden

Jumlah responden yang diteliti sebanyak 99 peserta BPJS. Umur, Pendidikan, dan Pekerjaan juga menjadi karakteristik yang diteliti. Selain itu pendapatan, lama menjadi peserta dan jenis kepesertaan JKN menjadi karakteristik-karakteristik pendukung dalam penelitian ini. Melalui kuesioner diperoleh hasil tentang pengetahuan, persepsi dengan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah.

2. Analisis Univariat

a. Pemanfaatan Layanan BPJS

Tabel 4.6

Distribusi Frekuensi Pemanfaatan
BPJS di Puskesmas Cempaka
Banjarmasin Tengah tahun 2020

No.	Pemanfaatan BPJS	F	%
1	Tidak Memanfaatkan	30	30,3%
2	Memanfaatkan	69	69,7%
Total		99	100,0%

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui sebagian besar responden yang tidak memanfaatkan BPJS sebanyak 30 orang (30,3%) dan responden yang memanfaatkan BPJS sebanyak 69 orang (69,7%).

b. Pengetahuan

Tabel 4.7

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengetahuan Peserta BPJS di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah tahun 2020

No.	Pengetahuan	F	%
1	Kurang	47	47,5
2	Cukup	39	39,4
3	Baik	13	13,1
Total		99	100,0

3. Analisis Bivariat

a. Hubungan Pengetahuan dengan Pemanfaatan BPJS

Tabel 4.9

Hubungan Pengetahuan Dengan Pemanfaatan BPJS di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah tahun 2020

No.	Pengetahuan	Pemanfaatan BPJS				Jumlah		P Value	α
		Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan		N	%		
		n	%	n	%				
1	Kurang + Cukup	21	24,4	65	75,6	86	100,0	0,002	0,05
2	Baik	9	69,2	4	30,8	13	100,0		
Total		30	30,3	69	69,7	99	100,0		

Berdasarkan hasil uji statistik pada tabel 4.9 tabulasi silang antara pengetahuan dengan pemanfaatan BPJS menunjukkan bahwa dari 86 responden BPJS berpengetahuan dengan kategori kurang+cukup didapat 21 (24,4%) responden yang tidak memanfaatkan BPJS dan 65 (75,6%) responden yang

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui sebagian besar responden memiliki pengetahuan kurang sebanyak 47 orang (47,5%), cukup sebanyak 39 orang (39,4%) dan baik sebanyak 13 orang (13,1%).

c. Persepsi

Tabel 4.8

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Persepsi Peserta BPJS di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah tahun 2020

No.	Persepsi	F	%
1	Negatif	57	57,6
2	Positif	42	42,4
Total		99	100,0

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui sebagian besar responden berpersepsi negatif sebanyak 57 orang (57,6%) dan yang berpersepsi positif sebanyak 42 (42,4%) orang.

memanfaatkan BPJS.

Dari hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai *P Value* = 0,002 dengan $P < \alpha$ 0,05, maka hipotesis 0 ditolak, dapat disimpulkan ada hubungan antara pengetahuan dengan pemanfaatan BPJS di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah Tahun 2020.

b. Hubungan Persepsi dengan Pemanfaatan BPJS

Tabel 4.10

Hubungan Persepsi Dengan Pemanfaatan BPJS di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah tahun 2020

No.	Persepsi	Pemanfaatan BPJS				Jumlah		P Value	α
		Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan		N	%		
		n	%	n	%				
1	Negatif	26	45,6	31	54,4	57	100,0	0,000	0,05
2	Positif	4	9,5	38	90,5	42	100,0		
Total		30	30,3	69	69,7	99	100,0		

Berdasarkan hasil uji statistik

pada tabel 4.10 tabulasi silang antara

persepsi dengan pemanfaatan BPJS menunjukkan bahwa dari 57 responden memiliki sikap negatif yang tidak memanfaatkan BPJS sebanyak 26 (45,6%) dan yang memanfaatkan BPJS sebanyak 31 responden (54,4%).

Dari hasil uji statistik dengan

PEMBAHASAN

Pemanfaatan Layanan BPJS

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui dari 99 responden sebagian besar responden yang tidak memanfaatkan BPJS sebanyak 30 orang (30,3%) dan responden yang memanfaatkan BPJS sebanyak 69 orang (69,7%).

Beberapa alasan responden pasien BPJS yang tidak memanfaatkan BPJS dikarenakan malasnya untuk mengantri, proses yang panjang harus meminta rujukan ke puskesmas, obat untuk pasien BPJS kurang lengkap. Pasien BPJS menyatakan mereka tidak pernah sakit yang parah yang mengharuskan berobat ke fasilitas kesehatan tingkat pertama, responden juga berpendapat bahwa fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS tidak sesuai seperti yang mereka inginkan dan dikarenakan responden yang tidak memanfaatkan BPJS mereka baru menjadi peserta kurang dari satu tahun dan antara 1 sampai 3 tahun.

Sebagian besar responden memanfaatkan layanan BPJS dikarenakan biaya pengobatan lebih murah dari umum sehingga membantu keuangan responden, mereka mendapatkan berobat gratis bahkan sampai rujukan ke rumah sakit sehingga responden merasa sangat menyayangkan jika BPJS mereka tidak terpakai karena merasa sudah rutin setiap bulan membayar iuran ataupun iurannya dibayar oleh pemerintah.

Pengetahuan

Berdasarkan hasil uji statistik pada tabel 4.9 tabulasi silang antara pengetahuan dengan pemanfaatan BPJS menunjukkan bahwa dari 86 responden BPJS berpengetahuan dengan kategori kurang+cukup didapat 21 (24,4%) responden yang tidak memanfaatkan BPJS dan 65 (75,6%) responden yang memanfaatkan BPJS.

Dalam variabel penelitian pengetahuan ini terdapat 15 pertanyaan yang diajukan penulis kepada responden. Dari 15 pertanyaan yang ada ternyata pertanyaan yang paling banyak salah dari seluruh responden yang menjawab adalah pertanyaan nomor 2 tentang kapan BPJS mulai beroperasi menyelenggarakan program jaminan kesehatan yaitu dari 99 responden yang menjawab benar hanya 21 responden. Dapat disimpulkan bahwa responden banyak yang belum mengetahui tentang BPJS Kesehatan. Dari 15 pertanyaan tersebut pertanyaan yang paling benar adalah pertanyaan nomor 1 tentang kepanjangan dari BPJS.

Menurut hasil kuesioner pengetahuan

menggunakan Chi Square diperoleh nilai p value = 0,000 dengan $p < \alpha$ 0,05, maka hipotesis 0 ditolak, dapat disimpulkan ada hubungan antara persepsi dengan pemanfaatan BPJS di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah Tahun 2020.

kurang kebanyakan tidak mengetahui tentang BPJS beroperasi, pelayanan kesehatan yang tidak dijamin oleh BPJS, dan tentang jenis pelayanan di BPJS yang ditanggung maupun yang dibatasi atau yang tidak ditanggung. Responden yang diketahui memiliki pengetahuan baik kebanyakan menjawab pertanyaan tentang kepanjangan dari BPJS dan tentang iuran.

Sebagian besar responden yang berpengetahuan kurang dan cukup sebanyak 86 responden dikarenakan rendahnya pendidikan. Disebabkan juga oleh kurangnya mendapatkan informasi mengenai BPJS, hal ini dikarenakan kurangnya penyuluhan maupun sosialisasi oleh petugas kesehatan. Tetapi, responden yang berpendidikan kurang maupun cukup juga ada yang berpengetahuan baik yang dikarenakan mereka sudah mendapatkan informasi tentang BPJS dari penyuluhan, sosialisasi, poster maupun dari berita.

Menurut Notoatmodjo (2007) pengetahuan adalah merupakan hasil dari tahu dan ini setelah orang melakukan pengindraan terhadap suatu objek tertentu. Peinderaan terjadi melalui panca indra manusia, yakni indra penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga.

Persepsi

Berdasarkan hasil uji statistik pada tabel 4.10 tabulasi silang antara persepsi dengan pemanfaatan BPJS menunjukkan bahwa dari 57 responden memiliki sikap negatif yang tidak memanfaatkan BPJS sebanyak 26 (45,6%) dan yang memanfaatkan BPJS sebanyak 31 responden (54,4%).

Menurut hasil kuesioner persepsi terhadap responden pada variabel persepsi bahwa dari 10 pernyataan yang jawabannya adalah sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Sebagian besar responden memiliki persepsi negatif sebanyak 57 responden hal ini disebabkan oleh persepsi responden dalam hal pelayanan kesehatan yang menggunakan BPJS, iuran BPJS, dan kurangnya mendapatkan penyuluhan maupun sosialisasi terkait BPJS.

Persepsi atau tanggapan adalah proses mental yang terjadi pada diri manusia yang akan menunjukkan bagaimana kita melihat, mendengar, merasakan, memberi serta meraba (kerja indra) disekitar kita (Widayatun, 1999).

Hubungan Pengetahuan dengan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas

Cempaka Banjarmasin Tengah

Berdasarkan hasil uji statistik pada tabel 4.9 tabulasi silang antara pengetahuan dengan pemanfaatan BPJS menunjukkan bahwa dari 47 responden BPJS berpendidikan kurang didapat 10 (21,3%) responden yang tidak memanfaatkan BPJS dan 37 (78,7%) responden yang memanfaatkan BPJS.

Diketahui dari kuesioner pengetahuan dapat disimpulkan bahwa semakin kurang pengetahuan responden maka semakin sedikit yang memanfaatkan BPJS. Semakin baik pengetahuan responden maka semakin tinggi responden yang memanfaatkan BPJS dan sama halnya dengan pengetahuan responden yang cukup.

Beberapa hasil penelitian menyebutkan bahwa pengetahuan pasien BPJS masih kurang diantaranya pada penelitian Novya (2016) mendapatkan hasil bahwa responden yang masih rendah pengetahuannya sebesar 36,4% sedangkan menurut Sastradimulya (2011) pengetahuan pasien yang masih rendah sebesar 34,17% dan menurut balqis (2005) pengetahuan yang masih kurang sebesar 72%. Maka dapat disimpulkan dari penelitian terdahulu bahwa tingkat pengetahuan pasien BPJS masih dikatakan sangat kurang (Apriani dan Nanda, 2018).

Dari hasil uji statistik Chi Square diperoleh nilai $P Value = 0,002$ dengan $P < \alpha 0,05$, maka hipotesis 0 ditolak, dapat disimpulkan ada hubungan antara pengetahuan dengan pemanfaatan BPJS di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah Tahun 2020. Penelitian ini sejalan dengan Penelitian Lia (2018) dengan judul "Hubungan Pengetahuan, Pendidikan dan sosial ekonomi dengan pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Alalak Tengah Kota Banjarmasin Tahun 2018" bahwa ada hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional dengan hasil $P Value$ sebesar 0,000. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Agustina Silvia (2019) dengan judul "Persepsi sakit, Pengetahuan dan Kepuasan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas" bahwa ada hubungan antara pengetahuan tentang JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan hasil $P Value$ sebesar 0,001. Sejalan juga dengan penelitian Ziana dan Galuh (2019) dengan judul "Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas" bahwa ada hubungan antara pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gayamsari dengan dengan nilai $P=0,000$ ($P<0,05$). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Bahri Syamsul, dkk (2019) dengan judul "Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan BPJS Kesehatan Pada Pelayanan Di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhan Batu Selatan Tahun 2019" bahwa ada hubungan faktor pengetahuan dengan pemanfaatan BPJS kesehatan adalah P

$Value 0,000 < \alpha=0,05$.

Hubungan Persepsi dengan Pemanfaatan Layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Cempaka Banjarmasin

Berdasarkan hasil uji statistik pada tabel 4.10 tabulasi silang antara persepsi dengan pemanfaatan BPJS menunjukkan bahwa dari 57 responden memiliki sikap negatif yang tidak memanfaatkan BPJS sebanyak 26 (45,6%) dan yang memanfaatkan BPJS sebanyak 31 responden (54,4%).

Persepsi masyarakat yang baik akan mendorong pemanfaatan layanan kesehatan di Puskesmas. Program Pemerintah tentang JKN melalui BPJS Kesehatan jika fasilitas dan ketersediaan obat yang terbatas serta mutu layanan yang diberikan oleh para tenaga kesehatan masih kurang maka persepsi masyarakat terhadap Program JKN lama kelamaan menjadi kurang. Jika persepsi pasien terhadap BPJS kurang baik maka dapat meningkatkan perilaku untuk tidak memanfaatkan layanan kesehatan.

Dari hasil uji statistik dengan menggunakan *Chi Square* diperoleh nilai $P value = 0,000$ dengan $P < \alpha 0,05$, maka hipotesis 0 ditolak, dapat disimpulkan ada hubungan antara persepsi dengan pemanfaatan BPJS di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah Tahun 2020. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Debra S.S, dkk (2015) dengan judul "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado Rumengan" bahwa ada hubungan persepsi dengan pemanfaatan layanan kesehatan dengan hasil $P Value=0,001$ ($P<0,005$). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Napirah dkk (2016) dengan judul "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso" bahwa ada hubungan persepsi masyarakat tentang kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan hasil $P=0,000$ sehingga $P<0,05$ maka artinya ada hubungan persepsi masyarakat dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso.

Menurut Prasetijo (2005) persepsi adalah sebuah proses dimana sensasi atau rasa yang diterima seseorang terhadap sesuatu hal melalui mekanisme sistematis secara terpilah dan terpilih sehingga menghasilkan suatu penilaian atau interpretasi.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 99 responden pasien yang tidak memanfaatkan layanan BPJS sebanyak 30 (30,3%) responden dan pasien yang

- memanfaatkan layanan BPJS sebanyak 69 (69,7) responden.
2. Pengetahuan pasien BPJS di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah tahun 2020 yang berpengetahuan Kurang+Cukup sebanyak 86 (86,9%), dan pasien yang berpengetahuan baik sebanyak 13 (13,1%) responden.
 3. Persepsi pasien BPJS di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah Tahun 2020 yang persepsi negatif sebanyak 57 (57,6%) responden, pasien dengan persepsi positif sebanyak 42 (42,4%) responden.
 4. Ada hubungan antara pengetahuan dengan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah Tahun 2020 dengan $P Value = 0,002$.
 5. Ada hubungan antara persepsi dengan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah Tahun 2020 dengan $P Value = 0,000$.

Saran

1. Bagi Instansi Pemerintah
 - a. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
 Dalam hal ini Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan bisa terjun ke lapangan atau ke masyarakat secara langsung untuk penyuluhan maupun sosialisasi untuk masyarakat yang lebih intensif terkait informasi tentang BPJS, agar masyarakat mengetahui informasi BPJS maupun pelayanan apa saja yang mereka akan dapatkan dengan menggunakan BPJS Kesehatan sehingga masyarakat lebih banyak lagi berpengetahuan yang baik dan berpersepsi positif terhadap BPJS Kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.
 - b. Puskesmas
 Diharapkan fasilitas kesehatan dapat meningkatkan pelayanan kesehatan baik dari memberikan pelayanan terhadap BPJS dan dari segi sarana prasarana maupun ketersediaan obat, sehingga masyarakat dapat lebih mudah memahami alur dan prosedur BPJS tersebut.
2. Bagi Masyarakat
 Masyarakat diharapkan ikut serta dalam BPJS dengan program Jaminan Kesehatan Nasional agar tercapainya Universal Health Coverage (UHC) yaitu tidak ada lagi masyarakat yang tidak memiliki BPJS dan lebih memahami apa itu BPJS, alur prosedur BPJS Kesehatan maupun pelayanan apa saja yang BPJS berikan.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti dapat ditingkatkan dari penelitian saya dengan variabel pengetahuan, persepsi dan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan dengan menambah variabel yang lebih aplikatif ke masyarakat seperti mengambil variabel tentang budaya masyarakat terhadap kesehatan karena tidak sedikit masyarakat yang masih kuat dengan budaya zaman dulu terhadap kesehatan, dengan metode penelitian maupun desain yang berbeda terkait BPJS Kesehatan dengan programnya yang berpengaruh untuk derajat kesehatan masyarakat. Kuesioner penelitian yang lebih spesifik mudah dipahami oleh masyarakat dalam mengembangkan penelitian mengenai BPJS Kesehatan pada masyarakat Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina Silvia, 2019. *Persepsi Sakit, Pengetahuan Dan Kepuasan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas*
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (edisi revisi 2010). Jakarta: Rineka Cipta.
- Apriani, Lusiana dan Nanda Aula Rumana. 2018. *Karakteristik dan Pengetahuan Pasien tentang BPJS Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk*
- Bahri Syamsul, dkk. 2019. *Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan BPJS Kesehatan Pada Pelayanan di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhan Batu Selatan Tahun 2019*.
- Debra. S.S, dkk. 2015. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado*.
- Depkes RI. *Undang-undang tentang Kesehatan No. 36 Tahun 2009*. (skripsi) Jakarta: Depkes RI: 2009
- Eki, F., 2015, 'Gambaran Kesesuaian dan Ketidakesesuaian Resep Pasien BPJS Program Rujuk Balik Puskesmas Wilayah banjarbaru Periode September-Desember 2014', *Karya Tulis Ilmiah*, Akademi Farmasi ISFI, Banjarmasin
- Kemenkes, RI. 2014. *Buku pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta.

- Lia Maysufa, 2018. *Hubungan Pengetahuan, Pendidikan Dan Sosial Ekonomi Dengan Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Alalak Tengah Kota Banjarmasin Tahun 2018.*
- Napirah, dkk. 2016. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso.*
- Notoatmodjo. 2007. *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni.* Rineka Cipta.
- Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah. 2019. *Laporan Tahunan Kepesertaan BPJS Kesehatan 2019.*
- Prasetijo, R. Ihalauw. JJOI. 2005. *Perilaku konsumen.* Yogyakarta: Andi Offset
- Prawitaningrum, Raras. 2019. *Health.detik.com/berita-detikhealth/d-4564006/BPJS-Kesehaatan-mei-2019-peserta-meningkat-jadi-221580743- jiwa*
- Vera, dkk. 2016. *Hubungan Promosi BPJS Kesehatan dan Pengetahuan Pasien dengan Pemanfaatan Layanan BPJS Kesehatan di RSUD Amurang Kabupaten Minahasa Selatan.*
- Zinana dan Galuh, 2019. *Pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas*