

Hubungan Pengetahuan dan Persepsi Masyarakat Dengan Pemanfaatan Pelayanan BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja UPT Puskesmas Lalang

Sri Agustina Meliala^{1*}, Sri Rahayu², Hana Dhini Julia Pohan³

¹ Administrasi Rumah Sakit, Institut Kesehatan Helvetia

^{1*} sriagustina@helvetia.ac.id

Abstrak

Program yang diselenggarakan oleh Pemerintah Indonesia salah satunya yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang ditugaskan pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Penelitian ini dilakukan untuk melihat hubungan pengetahuan dan persepsi masyarakat dengan pemanfaatan pelayanan BPJS di wilayah kerja UPT Puskesmas Lalang tahun 2023. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif berbentuk survey analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja UPT Puskesmas Lalang. Sampel berjumlah 98 orang masyarakat sebagai peserta aktif BPJS Kesehatan di Puskesmas Lalang. Teknik sampel yang digunakan adalah *Purposive sampling*. Analisis data menggunakan uji analisis Univariat dan Bivariat. analisis uji *chi-square* menunjukkan bahwa nilai *p* variabel pengetahuan diperoleh *p-value* = 0,012, dan persepsi *p-value* = 0,003 terhadap pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan di wilayah kerja UPT Puskesmas Lalang Kabupaten Batubara tahun 2023. Pada penelitian ada hubungan antara pengetahuan dan persepsi dengan pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Lalang. Diharapkan Puskesmas Lalang dapat terus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kesehatan baik dari memberikan pelayanan kepada pasien BPJS dan memberikan informasi dengan melakukan sosialisasi langsung tentang BPJS Kesehatan di sekitaran wilayah kerja Puskesmas Lalang Kabupaten Batubara.

Kata Kunci : Pengetahuan, Persepsi, Pemanfaatan Pelayanan BPJS Kesehatan

Abstract

The Social Security Organizing Agency (BPJS), which is designated by the government to arrange health care insurance for all Indonesians, is one of the programs established by the Government of Indonesia. This study aimed to determine the relationship between community knowledge and perceptions with the utilization of BPJS Health services at Working Area of UPT Lalang Health Center, Batubara Regency in 2023. This was quantitative research in the form of an analytical survey using a cross sectional approach. The sample amounted to 98 people as active BPJS Health participants at the Health Center. The sample technique used purposive sampling. Data analysis used Univariate and Bivariate analysis tests. The results of chi-square test analysis showed that the *p* value of knowledge variable obtained *p-value* = 0.012, and perception *p-value* = 0.003 on the utilization of BPJS Health services at Working Area of UPT Lalang Health Center, Batubara Regency in 2023. The finding demonstrates a link between knowledge and perceptions of BPJS Health services at UPT Lalang Health Center. It is proposed that the Health Center maintain and enhance health care delivery to BPJS patients and give knowledge by performing direct socialization about it around the Health Center.

Keyword : Knowledge, Perception, Utilization of BPJS Health Services

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan sesuatu kebutuhan masyarakat serta sering menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Menyadari jika pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan masyarakat sehingga pemerintah berupaya menciptakan program-program yang bisa meningkatkan



pelayanan kesehatan secara global. Salah satu program yang diselenggarakan oleh Pemerintah Indonesia yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang ditugaskan pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, puskesmas sebagai penyedia sarana prasarana pada pelayanan kesehatan dalam upaya pelaksanaan kesehatan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada setiap orang yang menginginkan pelayanan kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa Puskesmas merupakan Fasilitas Pelayanan Kesehatan merupakan suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya(1).

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) sebagai pusat pelayanan kesehatan perorangan yang berfungsi sebagai (gatekeeper) atau fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) mempunyai peran strategis dan keunggulan dalam mendukung terlaksananya JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) dibandingkan dengan praktik dokter, dan klinik swasta. Hal ini disebabkan karena penyelenggaraan puskesmas yang berdasarkan prinsip paradigma sehat, pertanggungjawaban wilayah, kemandirian masyarakat, pemerataan, teknologi tepat guna serta keterpaduan dan kesinambungan sehingga puskesmas berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama(2).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan untuk jaminan kesehatan sebagai manfaat pelayanan kesehatan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah(3).

Sesuai dengan UU nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial (SSJN) dan UU No 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS). Maka dimulai pada 1 Januari Indonesia telah memulai sistem jaminan kesehatan nasional. Dimana sistem ini dimaksudkan untuk memberi perlindungan sosial khususnya bidang kesehatan untuk seluruh penduduk Indonesia. Sistem ini dilaksanakan melalui skema jaminan sosial yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial(4).

Dengan ikut menjadi peserta BPJS kesehatan maka seluruh masyarakat Indonesia lebih terjamin kesehatannya, baik terjamin dalam hal biaya pengobatan ketika sakit, maupun kepastian pelayanan kesehatan nantinya ketika sakit jika dibandingkan dengan masyarakat yang tidak menjadi peserta BPJS kesehatan. Masyarakat yang menjadi peserta BPJS Kesehatan berhak mendapatkan jaminan kesehatan untuk hidupnya, namun harus pula melakukan kewajiban sebagai Peserta BPJS agar dapat memperoleh haknya dalam mendapatkan pelayanan kesehatan(5).

Pelayanan kesehatan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terdiri dari fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas tingkat lanjut. Fasilitas kesehatan tingkat pertama yang terdiri dari puskesmas atau yang setara, praktik dokter, praktik dokter gigi, klinik pertama dan rumah sakit kelas D pertama atau setara. Sedangkan fasilitas tingkat lanjut merupakan rujukan yang telah dipilih oleh pasien sendiri setelah terdaftar sebagai peserta BPJS Fasilitas kesehatan tingkat lanjut terdiri dari Rumah Sakit dan Balai Kesehatan(4).

Puskesmas sebagai penyedia sarana prasarana pada pelayanan kesehatan dalam upaya pelaksanaan kesehatan bagi individu maupun kelompok dengan mementingkan upaya preventif dan promotif yang berguna dalam mengupayakan derajat kesehatan suatu individu maupun kelompok. Semua pelayanan itu bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada setiap orang yang menginginkan pelayanan kesehatan(6).

Pengetahuan tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial juga akan mempengaruhi masyarakat dalam penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan karena pengetahuan seorang individu erat kaitannya

dengan perilaku yang akan diambilnya, karena dengan pengetahuan tersebut ia memiliki alasan dan landasan untuk menentukan suatu pilihan. Jika seseorang dilandasi oleh pengetahuan yang baik tentang kesehatan, mereka akan dapat memahami apa itu kesehatan dan mendorong mereka untuk menerapkannya. Terjadinya sebuah pengetahuan pada diri seseorang akan dipengaruhi oleh persepsi. Persepsi merupakan proses akhir dari pengamatan yang diawali oleh proses penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh alat indra, kemudian individu ada perhatian, lalu diteruskan ke otak, dan baru kemudian individu menyadari tentang sesuatu yang dinamakan dengan persepsi. Dalam persepsi individu menyadari dan dapat mengerti tentang keadaan lingkungan yang ada disekitarnya maupun tentang hal yang ada dalam diri individu yang bersangkutan(7).

Pemanfaatan pelayanan kesehatan sendiri adalah penggunaan fasilitas pelayanan yang disediakan baik dalam bentuk rawat jalan, rawat inap, kunjungan rumah oleh petugas kesehatan ataupun bentuk kegiatan lain dari pemanfaatan pelayanan tersebut yang didasarkan pada ketersediaan dan kesinambungan pelayanan, penerimaan masyarakat, dan kewajiban, mudah dicapai oleh masyarakat, terjangkau serta bermutu (8).

Terdapat 3 kategori utama dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan yaitu karakteristik predisposisi (jenis kelamin, umur, pendidikan, pengetahuan), karakteristik pendukung (penghasilan, jaminan kesehatan, adanya fasilitas dan tenaga kesehatan, waktu tunggu pelayanan, serta aksesibilitas), dan karakteristik kebutuhan (penilaian individu, dan penilaian klinik terhadap suatu penyakit). Setiap faktor tersebut kemungkinan berhubungan sehingga dapat digunakan untuk memprediksi pemanfaatan pelayanan kesehatan(9).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan mencatat, peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mencapai 248,77 juta jiwa per 31 Desember 2022. Jumlah tersebut setara dengan 90,73% dari seluruh penduduk Indonesia yang sebanyak 274,20 juta jiwa pada 2022. Program JKN-KIS juga memberikan kepastian akses pelayanan kesehatan bagi akses bagi setiap lapisan masyarakat, termasuk bagi penduduk yang miskin dan tidak mampu. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, jumlah peserta JKN tersebut tercatat naik 5,54%. Pada 2021, penduduk di dalam negeri yang telah mengikuti program JKN sebanyak 235,72 juta jiwa(10).

Berdasarkan penelitian Yoriko (2020) 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. Sedangkan 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. dan 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(11).

Hasil penelitian Novya (2016) menyebutkan bahwa pengetahuan pasien BPJS masih kurang dimana mendapatkan hasil bahwa responden yang masih rendah pengetahuannya sebesar 36,4%, sedangkan menurut hasil penelitian sastra di Mulya tahun 2011 pengetahuan pasien yang masih rendah sebesar 34,17% dan menurut hasil penelitian Balqis tahun 2015 pengetahuan yang masih kurang sebesar 72%. Maka dapat disimpulkan dari penelitian terdahulu bahwa tingkat pengetahuan peserta BPJS masih dikatakan sangat kurang (12).

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Lalang, Kecamatan Medang Deras merupakan salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama milik pemerintah yang berdiri di tengah-tengah salah satu wilayah padat penduduk di Desa Pakam Raya, Kabupaten Batubara, dimana jumlah keseluruhan penduduk di wilayah kerja Puskesmas Lalang tahun 2020 sebanyak 25.000, tahun 2021 sebanyak 26.250 dan pada tahun 2022 sebanyak 27.533 jiwa yang terdiri atas 11(sebelas) Desa di Kecamatan Medang Deras yakni Desa Lalang, Desa Pakam, Desa Pakam Raya, Desa Pakam Raya Selatan, Desa Sei Rakyat, Desa Sei Raja, Desa Pematang Cengkering, Desa Cengkering Pekan, Desa Mandarsah, Desa Tanjung Sigoni dan Desa Medang Baru.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 30 Mei 2023 pada masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Lalang dengan melakukan observasi dan wawancara kepada 10 orang masyarakat dengan status kepesertaan jaminan kesehatan nasional aktif di wilayah kerja UPT Puskesmas Lalang, Kecamatan Medang Deras, Peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat untuk melihat sejauh mana pengetahuan dan persepsi masyarakat mengenai BPJS Kesehatan terdapat 6 pasien yang kurang mengetahui secara luas mengenai pemanfaatan BPJS Kesehatan, alur prosedur BPJS dan pelayanan apa saja yang diberikan oleh BPJS. Selain itu masyarakat yang memiliki persepsi yang tidak baik terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan mengatakan kurangnya tanggapan petugas kesehatan dalam merespon keluhan pasien, banyak petugas yang kurang ramah dalam melayani dan waktu tunggu pelayanan yang lama merupakan alasan pasien BPJS tidak memanfaatkan BPJS di puskesmas, dan menyebabkan beberapa pasien peserta BPJS Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lalang lebih memilih berobat ke klinik swasta dan praktik bidan terdekat sehingga tidak memanfaatkan BPJS Kesehatan di puskesmas saat sakit. Adapun alasan masyarakat sehingga mendaftar menjadi peserta BPJS adalah karena salah satu anggota keluarga ada yang sakit seperti harus dioperasi yang harus dirujuk ke rumah sakit dengan biaya pengobatan yang lebih mahal dan sudah terdaftar menjadi peserta BPJS PBI. Sedangkan 4 masyarakat lainnya mengatakan terdaftar sebagai peserta PBI dan mendaftar sebagai peserta BPJS karena sudah mengetahui manfaat menjadi peserta BPJS kesehatan sehingga memanfaatkan pelayanan BPJS kesehatan dan sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas.

Setelah itu, peneliti juga melakukan observasi di Puskesmas Lalang didapatkan jumlah kunjungan pasien peserta BPJS pada tahun 2021 sebanyak 3.474 kunjungan dan pada tahun 2022 sebanyak 7.624 jiwa, dan pada tahun 2023 pada bulan Januari sebanyak 527 kunjungan, Februari sebanyak 687 kunjungan, Maret sebanyak 786 kunjungan, April sebanyak 570, dan Mei sebanyak 576 kunjungan dengan total keseluruhan 3.146 kunjungan.

Data cakupan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada tahun 2021 sebanyak 12.789 peserta, tahun 2022 sebanyak 10.470 peserta, pada tahun 2023 pada bulan Januari sebanyak 10.257, Februari sebanyak 10.301, Maret sebanyak 10.183, April sebanyak 10.023 dan Mei sebanyak 9.640.

Disaat peneliti melakukan observasi di Puskesmas Lalang peneliti juga melihat masih kurangnya informasi mengenai BPJS kesehatan dapat dilihat dari sarana atau media informasi yang berhubungan dengan BPJS kesehatan yang sangat minim, selain itu peneliti juga melihat banyak petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu diharapkan puskesmas mampu memberikan dan mengoptimalkan sosialisasi kepada seluruh masyarakat, agar informasi mengenai program BPJS Kesehatan dapat dipahami dan dimengerti oleh masyarakat.

2. METODE

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode survei analitik dimana penelitian ini yang mencoba mengambil bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi. Kemudian melakukan analisis dinamika kolerasi antara fenomena atau antara faktor resiko dengan faktor efek. Yang dimaksud faktor efek adalah suatu akibat dari adanya faktor resiko, sedangkan faktor resiko adalah suatu fenomena yang mengakibatkan terjadinya efek (pengaruh).

Jenis penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif dengan menggunakan pendekatan Cross Sectional adalah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika kolerasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (point time approach) yang digunakan untuk mencari pengaruh pengetahuan dan persepsi pasien terhadap pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Lalang tahun 2023.

Lokasi penelitian dilakukan di UPT Puskesmas Lalang, Kecamatan Medang Deras, Kabupaten Batubara, Jalan Aksesroad Inalum Tahun 2023.

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 9.640 responden yang menjadi peserta BPJS Kesehatan pada Bulan Mei di UPT Puskesmas Lalang tahun 2023. Dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden.

Jenis pengumpulan data terdiri dari, data premier diperoleh langsung dari responden atau subjek tentang pemanfaatan pelayanan BPJS data premier dalam penelitian ini yaitu melalui observasi, wawancara dengan pasien dan kuesioner. Data skunder dalam penelitian ini adalah data data yang berasal dari Rekam Medik dan data kunjungan pasien. Data tertier adalah data yang diperoleh dari naskah yang sudah dipublikasikan (13). Data tertier dalam penelitian ini diperoleh dari jurnal dan website dari UPT Puskesmas Lalang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

No	Karakteristik	F	%
Jenis kelamin			
1.	Laki-Laki	34	34.7
2.	Perempuan	64	65.3
Total		98	100
Pendidikan			
1.	SD	18	18.4
2.	SMP	11	11.2
3.	SMA	69	70.4
Total		98	100
Usia			
1.	17-25 Tahun	16	16,3
2.	26-35 Tahun	26	26,5
3.	36-45 Tahun	23	23.5
4.	46-55 Tahun	18	18.4
5.	56-65 Tahun	15	15.3
Total		98	100
Penghasilan			
1	< Rp. 1.500.000	66	65.3
2	Rp. 2.000.000	11	10.9
3	>Rp. 2.000.000	21	20.8
Total		98	100

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan bahwa distribusi responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 34 orang responden (34.7%), responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 64 responden (65.3%). Pada kategori pendidikan responden dengan pendidikan SD sebanyak 18 responden (18.4), responden dengan pendidikan SMP sebanyak 11 responden (11,2%), responden dengan pendidikan SMA sebanyak 69 responden (70.4%). Pada kategori usia menunjukkan bahwa distribusi responden dengan usia 17-25 tahun sebanyak 16 responden (16,3%), responden dengan usia 26-35 tahun sebanyak 26 responden (26,5%), responden dengan usia 36-4 5 tahun sebanyak 23 responden (33,5%), responden dengan usia 46-55 tahun sebanyak 18 responden (18.4%), responden dengan usia 56-65 tahun sebanyak 15 responden (15.3%). Pada kategori Penghasilan responden dengan penghasilan < Rp. 1.500.000 sebanyak 66 responden (65.3%), responden dengan penghasilan Rp. 2.000.000 sebanyak 11 responden (10.9%), responden dengan penghasilan > Rp 2.000.000 sebanyak 21 responden (20.8%).

Tabel 2. Distribusi Responden

No	Variabel	F	%
Pengetahuan			
1.	Baik	41	41.8
2.	Cukup	29	29.6
3.	Kurang	28	28.6
Total		98	100
Persepsi			
1.	Persepsi Positif	79	80.6
2	Persepsi Negatif	19	19.4
Total		98	100
Pemanfaatan			
1.	Memanfaatkan	53	54.9
2.	Tidak Memanfaatkan	45	45.1
Total		98	100

Berdasarkan tabel 2. menunjukkan dilihat bahwa dari 98 responden sebanyak 41 responden (41,8%) berpengetahuan baik, pengetahuan cukup sebanyak 29 orang (29,6%), dan responden pengetahuan kurang sebanyak 28 orang (30,2%). Distribusi responden berdasarkan persepsi 8 dapat dilihat bahwa dari 98 responden, sebanyak 78 orang (80,6%) memiliki sikap positif, dan sebanyak 19 orang (19,4%) memiliki sikap negative distribusi responden menurut pemanfaatan pelayanan dapat dilihat bahwa dari 98 responden, sebanyak 45 orang (54,1%) memanfaatkan pelayanan BPJS Kesehatan, dan sebanyak 53 orang (54,9%) tidak memanfaatkan pelayanan

Tabel 3. Hubungan Variabel

Variabel	Pemanfaatan Pelayanan BPJS						Sig- <i>p</i>
	Memanfaatkan		Tidak Memanfaatkan		Total		
	F	(%)	F	(%)	F	(%)	
Pengetahuan							
Baik	18	18,4	10	12,9	28	28,6	0,012
Cukup	20	20,4	9	13,3	29	29,6	
Kurang	15	15,3	26	26,5	41	41,8	
Total	53	54,1	45	45,9	98	100	
Persepsi							
Positif	4	4,1	15	15,3	19	19,4	0,003
Negatif	49	50,0	30	30,6	79	80,6	
Total	53	54,1	45	45,9	98	100	

Berdasarkan tabel 3. terkait hubungan variabel pengetahuan dan persepsi dengan pemanfaatan pelayanan BPJS kesehatan di wilayah kerja UPT Puskesmas Lalang Tahun 2023 diketahui bahwasalahasil dari uji Chi-square pengetahuan terhadap pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan memperlihatkan nilai sig pvalue $0,012 < 0,05$. Dan persepsi terhadap pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan memperlihatkan nilai sig pvalue $0,003 < 0,05$.

PEMBAHASAN

Hubungan Pengetahuan

Dari hasil uji Chi-square terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pengetahuan terhadap pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan p-value $0,012 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara variabel pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan di wilayah kerja UPT Puskesmas Lalang kabupaten Batubara Tahun 2023.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yoriko Laurentina tahun 2020 tentang pengetahuan masyarakat dengan pemanfaatan pelayanan BPJS kesehatan, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada pengetahuan responden terhadap pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan.

Pengetahuan merupakan hasil dari tahu yang didapat melalui proses penginderaan terhadap suatu objek. Penginderaan terjadi melalui pancaindra manusia yang terdiri dari indra penglihatan, pendengaran, penciuman, rasakan raba walaupun sebagian besar pengetahuan diperoleh dari penglihatan dan pendengaran. Pengetahuan merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk suatu tindakan seseorang (overt behaviour).

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pengetahuan adalah suatu proses mengingat dan mengenal kembali objek yang telah dipelajari melalui panca indra pada suatu bidang tertentu secara baik.

Menurut asumsi peneliti pengetahuan memiliki pengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas. Hal ini dikarenakan bahwa Semakin balik pengetahuan responden maka semakin tinggi responden yang memanfaatkan BPJS, semakin kurangnya pengetahuan responden maka semakin sedikit yang memanfaatkan BPJS. dan sama hanya dengan pengetahuan responden yang cukup. Responden yang memiliki pengetahuan yang tinggi akan memanfaatkan layanan BPJS secara optimal karena sudah mengetahui manfaat apa saja yang diberikan oleh BPJS, mulai jenis pelayanan yang di tanggung BPJS sampai pelayanan kesehatan yang tidak dijamin oleh BPJS.

Hubungan Persepsi

Dari hasil uji Chi-square terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pengetahuan terhadap pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan $p\text{-value } 0,003 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara variabel persepsi dengan pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan di wilayah kerja UPT Puskesmas Lalang Kabupaten Batubara Tahun 2023.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri Permata Sari tahun 2020 tentang persepsi masyarakat dengan pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada persepsi responden terhadap pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan.

Persepsi seseorang merupakan suatu proses yang aktif dan memegang peranan yang bukan hanya stimulasi mengenainya, tetapi keseluruhan pengalaman dan pengetahuan yang relevan terhadap stimulasi tersebut, karena persepsi merupakan hasil pengamatan langsung dari seseorang terhadap objek melalui panca indra. Sehingga masyarakat akan memanfaatkan pelayanan tergantung pada penilaian tentang pelayanan tersebut. Jika pelayanan kurang baik atau kurang berkualitas, maka kecenderungan untuk tidak memanfaatkannya pun akan semakin besar. Persepsi tentang pelayanan selalu di kaitkan dengan kepuasan dan harapan pengguna pelayanan.

Menurut asumsi peneliti persepsi memiliki pengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas. Hal ini dikarenakan persepsi merupakan reaksi dari masyarakat (responden) untuk memanfaatkan pelayanan BPJS kesehatan. Namun hasil penelitian menunjukkan masih ada masyarakat yang memiliki persepsi negatif tentang pelayanan BPJS kesehatan. masyarakat menganggap masih ada masyarakat yang beranggapan bahwa petugas kurang merespon keluhan pasien.

4. KESIMPULAN

Pengetahuan berpengaruh signifikan dengan pemanfaatan pelayanan BPJS kesehatan oleh masyarakat di wilayah kerja UPT Puskesmas Lalang Kabupaten Batubara Tahun 2023 dengan nilai $\text{sig-p} = 0,012 (< 0,05)$

Persepsi berpengaruh signifikan dengan pemanfaatan pelayanan BPJS kesehatan oleh masyarakat di wilayah kerja UPT Puskesmas Lalang Kabupaten Batubara Tahun 2023 dengan nilai $\text{sig-p} = 0,003 (< 0,05)$.



5. DAFTAR PUSTAKA

- Menteri P, Republik K, Masyarakat PK, Rahmat D, Yang T, Esa M, et al. BERITA NEGARA. 2019;(1335).
- Studi JKN, Puskesmas DI, Kabupaten J. Implementasi Fungsi Pokok Pelayanan Primer Puskesmas Sebagai Gatekeeper Dalam Program. 2015;3(April).
- Dent. JC. Permenkes Republik Indonesia N0 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional. 2013;
- Kemenkes RI. Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. BPJS Kesehat. 2014;1-48.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Panduan Layanan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Riskedas 2018,3, 103-111. Kemenkes 2022. 2022;3:103-11.
- Ruth P, Meita R, Khadijah S. Faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan puskesmas oleh peserta penerima bantuan iuran Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kabupaten Deli Serdang tahun 2020 Affecting factors of puskesmas utilization by the participants of contribution assistance recipient of national health insurance in Deli Serdang Regency in. 2020;60-70.
- Pengetahuan HA, Dan S, Dengan P, Singal HI V, Kandou GD, Rumayar AA, et al. Kecamatan Wori Pendahuluan Permenkes RI no . 75.
- Imerda ikog. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pemeriksaan VCT (Voluntary Counseling And Testing) pada Ibu Hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya Tahun 2021. Universitas Siliwangi; 2023.
- Yayasan P, Menulis K. Promosi Kesehatan dan Ilmu perilaku.
- Sadya S. Jumlah Peserta BPJS Kesehatan di Indonesia (2016-2022). Dataindonesia.id;
- Laurentina Y, Dhewi S, Masyarakat K, Masyarakat FK, Islam U, Arsyad K. Pemanfaatan Layanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah Tahun 2020. 2020;
- Novya L. Gambaran Pengetahuan mengenai Jaminan Kesehatan Nasional pada Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Sukadana Tahun 2016. J Mhs PSPD FK Univ Tanjungpura. 2017;3(1).
- Muhammad I. Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan. Bandung: Cipta Pustaka Media Printis. 2015;