

# JURNAL PROMOTIF PREVENTIF

## Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Membayar Iuran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Mandiri

### *Factors Associated with Compliance in Paying Contributions for Independent Social Security Administering Bodies*

Rahmatillah\*, Surna Lastri, Hanifah Hasnur

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh, Banda Aceh, Indonesia

#### Article Info

##### Article History

Received: 23 Jan 2025

Revised: 31 Jan 2025

Accepted: 02 Feb 2025

#### ABSTRACT / ABSTRAK

*The provision of healthcare services for self-enrolled BPJS participants is highly dependent on their compliance in paying monthly contributions. However, in reality, many self-enrolled BPJS participants still fail to make routine monthly payments, leading to a decline in BPJS revenue each year. This study aims to identify the factors associated with compliance in paying BPJS contributions among self-enrolled participants in Pidie Jaya Regency in 2024. This research employs a quantitative approach with a cross-sectional study design. The study population consists of all self-enrolled BPJS participants in Pidie Jaya in 2024, totaling 212 individuals. The sample size was determined using Slovin's formula, resulting in 68 respondents selected through proportional sampling techniques. Data were collected using a questionnaire and analyzed using the chi-square test. Statistical test results indicate a significant relationship between compliance in paying BPJS contributions and several factors, including payment access ( $p$ -value = 0.009), knowledge ( $p$ -value = 0.011), income ( $p$ -value = 0.046), ability to pay ( $p$ -value = 0.025), and satisfaction with healthcare services ( $p$ -value = 0.030).*

**Keywords:** *Compliance, payment access, knowledge, income, ability to pay.*

Pemberian pelayanan kesehatan bagi peserta mandiri BPJS sangat ditentukan oleh kepatuhan dalam membayar iuran setiap bulannya. Namun pada kenyataannya peserta BPJS mandiri masih banyak yang menunggak dalam pembayaran iuran ruti setiap bulannya, sehingga berdampak pada penurunan pendapatan BPJS setiap tahunnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepatuhan membayar iuran BPJS Mandiri di wilayah Kabupaten Pidie Jaya Tahun 2024. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan desain *cross-sectional study*, populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat peserta BPJS Mandiri di Pidie Jaya Tahun 2024 berjumlah 212 orang. Jumlah sampel diambil berdasarkan rumus Slovin yaitu 68 responden dengan teknik *proportional sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan *uji chi-square*. Hasil uji statistik diketahui bahwa ada hubungan antara akses pembayaran ( $p$  value=0,009), pengetahuan ( $p$  value=0,011), pendapatan ( $p$  value=0,046), kemampuan membayar ( $p$  value=0,025), kepuasan pelayanan kesehatan ( $p$  value=0,030) dengan kepatuhan membayar iuran BPJS Mandiri.

**Kata kunci:** Kepatuhan, akses pembayaran, pengetahuan, pendapatan, kemampuan membayar.

#### Corresponding Author:

Name : Rahmatillah

Affiliate : Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Aceh

Address : Jalan Kampus Unmuha Desa Batoh Kota Banda Aceh

Email : rahmatillahrahmatillah40@gmail.com

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan aspek penting yang menjadi salah satu unsur kesejahteraan masyarakat, dimana sehat secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Setiap individu memiliki hak untuk kesehatan dirinya dan anggota keluarganya, hal ini telah diatur dalam Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia (DUHAM) pasal 25 Dalam Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia (DUHAM) pasal 25 yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas taraf kehidupan yang memadai untuk kesehatan, kesejahteraan dirinya sendiri dan keluarganya (Sinombor, 2022).

Menurut Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) Program jaminan kesehatan dijalankan secara nasional dengan prinsip asuransi sosial, prinsip ekuitas dan sistemnya berupa sistem gotong royong dimana peserta mampu dan sehat akan membantu peserta yang miskin dan sakit (Kemenkes RI, 2020). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan atau yang disingkat BPJS Kesehatan merupakan suatu badan hukum yang berfungsi sebagai penyelenggara program Jaminan Kesehatan. BPJS Kesehatan dibentuk guna terselenggaranya pemberian jaminan agar terpenuhinya kebutuhan dasar yang layak bagi setiap individu dan anggota keluarganya (Shihab, 2018).

Pada Perpres Nomor 82 Tahun 2018 mengenai Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional, dimana yang menjadi peserta dalam Sistem Jaminan Kesehatan adalah setiap orang termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan diIndonesia, yang telah membayar iuran. Hal ini juga diatur dalam UU Nomor 24 Tahun 2011. Kepesertaan BPJS Kesehatan terbagi menjadi dua kelompok, yaitu Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang dimana pesertanya termasuk dalam golongan fakir miskin dan orang tidak mampu berdasarkan Peraturan Undang-Undang yang telah ditetapkan dan Peserta yang Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI) tidak termasuk dalam golongan fakir miskin dan tidak mampu. Peserta Non-PBI terbagi menjadi Pekerja Penerima Upah (PPU), Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU), dan Bukan Pekerja (BP) (Hilmi et al., 2018).

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Menyadari bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap warga negara maka pemerintah berupaya dari waktu ke waktu untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Salah satu program yang diselenggarakan oleh Pemerintah Indonesia adalah penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Kemenkes RI, 2020).

Kepatuhan dalam membayar iuran Jaminan Kesehatan Nasional bagi peserta mandiri merupakan komponen terpenting untuk mempermudah pemanfaatan pelayanan kesehatan. Pemberian pelayanan kesehatan bagi peserta mandiri JKN sangat ditentukan oleh kepatuhan dalam membayar iuran setiap bulannya. Apabila peserta mandiri JKN belum membayar iuran, maka peserta mandiri JKN diwajibkan untuk melunasi iuran yang belum dibayarkan, dan jika tidak melunasi iuran tersebut maka peserta mandiri tidak dapat menggunakan JKN sebagai penjamin dari biaya perawatan di fasilitas kesehatan (BPJS, 2023).

BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara program JKN juga berpotensi mengalami defisit setiap tahunnya. Ini dikarenakan pemasukan yang diterima dari iuran peserta lebih rendah daripada pengeluaran untuk membayar klaim ke fasilitas kesehatan (faskes). Badan

Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan mencatatkan bahwa beban jaminan kesehatan pada tahun 2020-2021 mencapai 95,51 triliun rupiah, kondisi ini disebabkan oleh tingginya biaya klaim yang terverifikasi dalam penanganan Covid-19 sebesar 138,8 triliun rupiah dengan pendapatan iuran pada tahun tersebut hanya 139,85 triliun rupiah. Sedangkan pada tahun 2021-2022 BPJS kesehatan mencatatkan beban jaminan kesehatan turun menjadi 90,33 triliun rupiah dengan pendapatan iuran pada tahun tersebut mencapai 143,32 triliun rupiah (BPJS, 2023).

Beberapa faktor yang berhubungan dengan kepatuhan membayar iuran JKN yaitu pengetahuan, pendidikan, pekerjaan, ketersediaan tempat pelayanan, jarak ke tempat pelayanan, kemampuan dan kemauan membayar iuran, persepsi terhadap tempat pelayanan kesehatan dan motivasi. Dalam penelitian ini variabel kemampuan dan kemauan dalam membayar iuran JKN tidak diteliti karena ketika telah menjadi peserta JKN maka seseorang telah mampu dan mau untuk membayar iuran namun masih banyak peserta mandiri JKN yang tidak patuh dalam membayar iuran (Pratiwi et al., 2023).

Dari hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa tempat pembayaran iuran, pendapatan, pengeluaran rata-rata perbulan, dan motivasi memiliki hubungan signifikan terhadap keteraturan membayar iuran pada pasien peserta mandiri JKN. Sedangkan menurut Rosmanelly (2018) menyatakan bahwa jumlah anggota keluarga dan persepsi masyarakat memiliki hubungan dengan ketidakpatuhan membayar iuran. Serta pendapatan, pengetahuan, dan penderita penyakit kataskropik tidak ada hubungan dengan ketidakpatuhan masyarakat membayar iuran (Fajrini, A, et al., 2021).

Melihat pemaparan di atas peneliti merasa tertarik untuk meneliti tentang kepatuhan masyarakat dalam membayar iuran BPJS Kesehatan. Peneliti belum menemukan adanya penelitian mengenai data secara rinci mengenai bagaimana kepatuhan masyarakat dalam membayar iuran BPJS Kesehatan di Desa Reudeup Kecamatan Panteraja Kabupaten Pidie Jaya. Sehingga peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kepatuhan membayar iuran BPJS Kesehatan oleh masyarakat di wilayah Kabupaten Pidie Jaya Tahun 2024”.

## **BAHAN DAN METODE**

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. *Cross sectional* adalah semua pengukuran variabel dependen dan independen yang akan diteliti dilakukan pada satu waktu. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat peserta BPJS Mandiri di wilayah Kabupaten Pidie Jaya Tahun 2023 berjumlah 212 orang. Sampel diambil dengan *teknik proportional sampling* sebanyak 68 orang. Penelitian dilakukan pada masyarakat peserta BPJS kesehatan Mandiri di wilayah Kabupaten Pidie Jaya. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang selanjutnya dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan uji statistik *chi-square*.

## **HASIL**

Kepatuhan dalam membayar iuran BPJS Kesehatan merupakan salah satu indikator penting dalam keberlanjutan program jaminan kesehatan nasional yang bertujuan untuk memberikan akses layanan kesehatan yang lebih merata dan berkualitas bagi seluruh

masyarakat. Namun, meskipun program ini telah berjalan, tingkat kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban membayar iuran masih bervariasi, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus untuk mengidentifikasi berbagai elemen yang mempengaruhi kepatuhan tersebut dengan hasil sebagai berikut.

**Tabel 1. Hasil Analisis Univariat Variabel Penelitian**

Variabel	Jumlah (n)	Persentase (%)
Kepatuhan Membayar Iuran BPJS Kesehatan		
Patuh	41	60,3
Tidak Patuh	27	39,7
Akses Pembayaran		
Mudah	43	63,2
Tidak Mudah	25	36,8
Pengetahuan		
Baik	33	48,5
Kurang Baik	35	51,5
Pendapatan		
Tinggi	55	80,9
Rendah	13	19,1
Kemampuan Membayar		
Mampu	39	57,4
Tidak Mampu	29	42,6
Kepuasan Pelayanan Kesehatan		
Puas	27	39,7
Tidak Puas	41	60,3

Sumber: Data Primer (diolah), 2023

Berdasarkan hasil analisis univariat pada penelitian ini, terlihat distribusi persentase responden pada masing-masing variabel. Untuk variabel kepatuhan membayar iuran BPJS Kesehatan, mayoritas responden (60,3%) menunjukkan kepatuhan dalam membayar, sedangkan 39,7% lainnya tidak patuh. Pada variabel akses pembayaran, sebagian besar responden (63,2%) merasa akses pembayaran mudah, sementara 36,8% merasa tidak mudah. Terkait pengetahuan, hampir setengah dari responden (51,5%) memiliki pengetahuan yang kurang baik, sedangkan 48,5% lainnya memiliki pengetahuan yang baik. Dari segi pendapatan, sebagian besar responden (80,9%) memiliki pendapatan tinggi, sementara 19,1% memiliki pendapatan rendah. Dalam hal kemampuan membayar, lebih dari separuh responden (57,4%) merasa mampu membayar, sedangkan 42,6% merasa tidak mampu. Terakhir, pada variabel kepuasan pelayanan kesehatan, mayoritas responden (60,3%) merasa tidak puas, sedangkan 39,7% merasa puas dengan pelayanan yang diterima (tabel 1).

Poporsi responden yang memiliki akses pembayaran mudah dengan kepatuhan membayar iuran BPJS kesehatan patuh sebesar 72,1%, sedangkan proporsi responden yang memiliki akses pembayaran tidak mudah dengan kepatuhan membayar iuran BPJS kesehatan patuh hanya 40,0%. Sebaliknya proporsi responden yang memiliki akses pembayaran mudah

dengan kepatuhan membayar iuran BPJS kesehatan tidak patuh hanya hanya 27,9%, sedangkan proporsi responden yang memiliki akses pembayaran tidak mudah dengan kepatuhan membayar iuran BPJS kesehatan tidak patuh sebesar sebesar 60,0%. Hasil uji *chi-square* diperoleh nilai p value  $0,009 < 0,05$ . Sehingga  $H_0$  diterima, artinya ada hubungan yang bermakna antara akses pembayaran dengan kepatuhan membayar iuran BPJS mandiri (tabel 2).

**Tabel 2.** Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Membayar Iuran BPJS Mandiri

Variabel	Kepatuhan				Total		p-Value
	Patuh		Tidak Patuh		n	%	
	n	%	n	%			
Akses Pembayaran							
Mudah	31	72,1	12	27,9	43	100	0,009
Tidak Mudah	10	40,0	15	60,0	25	100	
Pengetahuan							
Baik	25	75,8	8	24,2	33	100	0,011
Kurang Baik	16	45,7	19	54,3	35	100	
Pendapatan							
Tinggi	30	54,5	25	45,5	55	100	0,046
Rendah	11	15,5	2	84,6	13	100	
Kemampuan Membayar Iuran							
Mampu	28	71,8	11	28,2	39	100	0,025
Tidak Mampu	13	44,8	16	55,2	29	100	
Kepuasan Pelayanan							
Puas	12	44,4	15	55,6	27	100	0,030
Tidak Puas	29	29,3	12	70,7	41	100	

Sumber: Data Primer (diolah), 2023

Proporsi responden yang berpengetahuan baik dengan kepatuhan membayar iuran BPJS kesehatan patuh sebesar 75,8%, sedangkan proporsi responden yang berpengetahuan kurang baik dengan kepatuhan membayar iuran BPJS kesehatan patuh hanya 45,7%. Sebaliknya proporsi responden yang berpengetahuan baik dengan kepatuhan membayar iuran BPJS kesehatan tidak patuh sebesar hanya 24,2%, sedangkan proporsi responden yang berpengetahuan kurang baik dengan kepatuhan membayar iuran BPJS kesehatan tidak patuh sebesar sebesar 54,3%. Hasil uji *chi-square* diperoleh nilai p value  $0,011 < 0,05$ . Sehingga  $H_0$  diterima, artinya ada hubungan yang bermakna antara pengetahuan dengan kepatuhan membayar iuran BPJS kesehatan di wilayah Kabupaten Pidie Jaya Tahun 2023.

Proporsi responden yang berpendapatan tinggi dengan kepatuhan membayar iuran BPJS kesehatan patuh sebesar 54,5%, sedangkan proporsi responden yang berpendapatan rendah dengan kepatuhan membayar iuran BPJS kesehatan patuh hanya 15,5%. Sebaliknya proporsi responden yang berpendapatan tinggi dengan kepatuhan membayar iuran BPJS kesehatan tidak patuh hanya 45,5%, sedangkan proporsi responden yang berpendapatan rendah dengan kepatuhan membayar iuran BPJS kesehatan tidak patuh hanya sebesar 84,6%.

Hasil uji *chi-square* diperoleh nilai p value  $0,046 < 0,05$ . Sehingga  $H_a$  diterima, artinya ada hubungan yang bermakna antara pendapatan dengan kepatuhan membayar iuran BPJS mandiri.

Proporsi responden yang memiliki kemampuan membayar iuran dengan kepatuhan membayar iuran BPJS kesehatan patuh sebesar 71,8%, sedangkan proporsi responden yang tidak memiliki kemampuan membayar iuran dengan kepatuhan membayar iuran BPJS kesehatan patuh hanya 44,8%. Sebaliknya proporsi responden yang memiliki kemampuan membayar iuran dengan kepatuhan membayar iuran BPJS kesehatan tidak patuh hanya 28,2%, sedangkan proporsi responden yang tidak memiliki kemampuan membayar iuran dengan kepatuhan membayar iuran BPJS kesehatan tidak patuh sebesar 55,2%. Hasil uji *chi-square* diperoleh nilai p value  $0,025 < 0,05$ . Artinya ada hubungan yang bermakna antara kemampuan membayar iuran dengan kepatuhan membayar iuran BPJS mandiri.

Proporsi responden yang memiliki kepuasan pada pelayanan kesehatan dengan kepatuhan membayar iuran BPJS kesehatan patuh sebesar 29,3%, sedangkan proporsi responden yang tidak memiliki kepuasan pada pelayanan kesehatan dengan kepatuhan membayar iuran BPJS kesehatan patuh hanya 29,3%. Sebaliknya proporsi responden yang memiliki kepuasan pada pelayanan kesehatan dengan kepatuhan membayar iuran BPJS kesehatan tidak patuh hanya 55,6%, sedangkan proporsi responden yang tidak memiliki kepuasan pada pelayanan kesehatan dengan kepatuhan membayar iuran BPJS kesehatan tidak patuh sebesar 70,7%. Hasil uji *chi-square* diperoleh nilai p value  $0,030 < 0,05$ . Sehingga  $H_a$  diterima, artinya ada hubungan yang bermakna antara kepuasan pelayanan kesehatan dengan kepatuhan membayar iuran BPJS mandiri.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Akses Pembayaran Dengan Kepatuhan Membayar Iuran BPJS Mandiri

Akses pembayaran iuran BPJS Kesehatan memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepatuhan peserta, terutama dalam sistem BPJS Mandiri. Kemudahan atau kesulitan dalam melakukan pembayaran dapat mempengaruhi keputusan peserta untuk rutin membayar iuran setiap bulan. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana akses pembayaran dapat mempengaruhi kepatuhan, sehingga upaya untuk mempermudah sistem pembayaran bisa menjadi solusi untuk meningkatkan partisipasi peserta dalam program ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara akses pembayaran dengan kepatuhan Membayar Iuran BPJS Mandiri dengan nilai p-value 0,009. Dari hasil yang ditemukan dilapangan diketahui bahwa terdapat beberapa orang responden yang tetap bersedia Membayar Iuran BPJS Mandiri mandiri secara rutin meskipun akses pembayarannya tidak mudah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Andriana Masita (2015) yang menemukan bahwa terdapat hubungan antara akses dengan kepatuhan membayar iuran jaminan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 28 responden yang mudah mengakses tempat pembayaran iuran sebanyak 13 responden (46,4%), hal ini disebabkan karena mereka memiliki kendaraan pribadi dan mempunyaikesempatan karena mendapatkan pekerjaan yang lebih baik serta mempunyai pendapatan di atas rata-rata sehingga dalam pengobatan mereka lebih memilih untuk berobat menggunakan BPJS Mandiri.

Selanjutnya, Ruhayat & Suryani (2018) juga menemukan bahwa secara persial metode pembayaran BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap profitabilitas masyarakat dalam membayar iuran wajib BPJS di Bumi Serpong Damai. Artinya metode pembayaran yang diterapkan oleh BPJS Kesehatan di Bumi Serpong Damai kurang maksimal dan kurang fleksibel sehingga mengakibatkan masyarakat tidak tertib dalam pembayaran iuran BPJS Kesehatan.

Penelitian tersebut didukung oleh Miftahul Jannah et al (2022) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara akses pembayaran dengan kepatuhan Masyarakat Membayar Iuran BPJS Mandiri Mandiri. Hal ini disebabkan karena BPJS Kesehatan Mandiri menggandeng mini market seperti BRI Link, Indomaret dan Alfamidi sehingga mayoritas masyarakat mudah menjangkau tempat pembayaran iuran BPJS Kesehatan Mandiri sehingga mereka cukup patuh dalam membayar iuran.

Akses pembayaran iuran merupakan tempat dimana peserta BPJS biasa membayar iurannya Sehingga ketersediaan akses pembayaran iuran JKN sangat dibutuhkan oleh masyarakat agar mempermudah pembayaran iuran. Ketersediaan tempat pembayaran iuran merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat. Salah satu kebutuhan masyarakat adalah mendapatkan pelayanan kesehatan dengan adanya jaminan kesehatan berarti bagi masyarakat peserta mandiri JKN harus membayar iuran pada tempat pembayaran yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan agar dapat memperoleh pelayanan di fasilitas kesehatan dan dijamin oleh BPJS Kesehatan (BPJS, 2023)

Distribusi akses pembayaran menunjukkan bahwa akses pembayaran sulit dan cukup patuh Membayar Iuran BPJS Mandiri Mandiri yaitu sebanyak 8 orang (42,1%). Hal ini karena masyarakat menyadari bahwa kesehatan adalah salah satu bagian dari kebutuhan tubuh yang sangat penting dan menunjang kehidupan sehingga harus dijaga. Sedangkan responden dengan akses pembayaran mudah dan kurang patuh membayar iuran sebanyak 12 orang (15,0%). Hal ini disebabkan karena masyarakat sering mendapatkan masalah pada saat pembayaran iuran atau jaringan sering offline.

### **Hubungan Pengetahuan Dengan Kepatuhan Membayar Iuran BPJS Mandiri**

Pengetahuan peserta mengenai BPJS Kesehatan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan dalam membayar iuran BPJS Mandiri. Semakin baik pemahaman peserta tentang manfaat dan kewajiban yang terkait dengan program BPJS, semakin besar kemungkinan mereka untuk patuh dalam membayar iuran secara tepat waktu. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi sejauh mana pengetahuan peserta mempengaruhi sikap dan tindakan mereka dalam menjaga keberlanjutan kepesertaan BPJS Kesehatan, serta bagaimana meningkatkan pengetahuan dapat mendorong kepatuhan yang lebih tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara pengetahuan dengan kepatuhan membayar iuran BPJS Mandiri dengan nilai p-value 0,011. Semakin baik pengetahuan responden tentang BPJS Kesehatan mandiri, semakin tinggi pula persentase dalam melakukan pembayaran iuran BPJS Kesehatan mandiri secara rutin. Sebaliknya semakin kurang baik pengetahuan responden, semakin rendah persentase dalam melakukan pembayaran iuran BPJS Kesehatan mandiri.

Penelitian ini sejalan dengan Rosmanelly (2018) bahwa dari 102 responden yang memiliki tingkat pengetahuan baik 89,2% tidak patuh dalam membayar iuran dibandingkan dengan memiliki pengetahuan kurang yakni 10,8% lebih patuh dalam membayar iuran.

Pengetahuan adalah segala informasi yang diketahui oleh seseorang.

Sejalan dengan penelitian Fajrini et al (2021) bahwa dari hasil uji statistik dapat diketahui masih terdapat 30 responden yang memiliki pengetahuan cukup, yaitu sebesar (30%) dan 70 responden (70%) telah memiliki pengetahuan baik. Dari hasil uji bivariat, dapat diketahui bahwa responden yang tidak patuh membayar iuran tertinggi adalah responden dengan pengetahuan baik, yaitu (46,7%) dengan jumlah 30 responden dibanding pengetahuan cukup, yaitu (42,9%) dengan jumlah 14 responden.

Pengetahuan adalah hasil pengindraan manusia atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indra yang dimilikinya, sehingga pengetahuan dipengerahui oleh intesitas perhatian dan persepsi terhadap objek (Soekidjo Notoatmodjo, 2018). Pengetahuan adalah hasil dari tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu obyek tertentu. Pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang (overt behaviour). Berdasarkan pengalaman ternyata perilaku yang didasari oleh pengetahuan akan lebih langgeng dari pada perilaku yang tidak didasari oleh pengetahuan.

Menurut Chaerunnisa (2023), pengetahuan memiliki pengaruh terhadap ketidakpatuhan masyarakat membayar premi JKN. Peserta dengan pengetahuan cukup baik memiliki pengaruh terhadap kepatuhan membayar premi BPJS Mandiri 7,059 kali lebih besar dari pada peserta yang memiliki pengetahuan kurang. Dapat digambarkan bahwa pengetahuan seseorang tidak memberikan efek terhadap kesadaran Membayar Iuran BPJS Mandiri hal ini dikarenakan masyarakat berfikir bahwa BPJS terlalu banyak syarat yang harus di penuhi.

### **Hubungan Pendapatan Dengan Kepatuhan Membayar Iuran BPJS Mandiri**

Pendapatan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepatuhan dalam membayar iuran BPJS Mandiri. Peserta dengan pendapatan yang lebih tinggi cenderung memiliki kemampuan yang lebih baik untuk memenuhi kewajiban pembayaran iuran secara rutin, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan mereka. Sebaliknya, bagi peserta dengan pendapatan rendah, keterbatasan finansial bisa menjadi kendala yang menyulitkan mereka untuk membayar iuran tepat waktu. Penting untuk memahami hubungan antara pendapatan dan kepatuhan membayar iuran BPJS Mandiri, serta mencari solusi yang dapat membantu peserta dengan pendapatan rendah agar tetap dapat berpartisipasi dalam program kesehatan ini.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara pendapatan dengan kepatuhan Membayar Iuran BPJS Mandiri dengan nilai p-value 0,046. Dari hasil penelitian ditemukan fakta bahwa tidak semua responden yang memiliki pendapatan diatas dari UMR memiliki kemauan untuk Membayar Iuran BPJS Mandiri mandiri secara rutin.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari et al (2020) mengatakan bahwa ada hubungan antara pendapatan dengan kepatuhan masyarakat Membayar Iuran BPJS Mandiri Mandiri. Sesuai juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Agustina et al. (2018) bahwa tingkat pendapatan memiliki hubungan dengan kepatuhan peserta mandiri dalam membayar iuran.

Hubungan antara pendapatan dengan pemanfaatan pelayanan jaminan kesehatan dikarenakan semakin tinggi pendapatan seseorang maka akan semakin tinggi untuk melakukan pengobatan menggunakan jaminan kesehatan nasional. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ada faktor internal yang mempengaruhi kurangnya masyarakat



memanfaatkan pelayanan kesehatan seperti status sosial dan kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, pengalaman pasien dari keluarga terhadap layanan kesehatan dan kebutuhan terhadap layanan tersebut.

### **Hubungan Kemampuan Membayar Dengan Kepatuhan Membayar Iuran BPJS Mandiri**

Kemampuan membayar menjadi faktor kunci dalam menentukan tingkat kepatuhan peserta BPJS Mandiri dalam membayar iuran. Meskipun seseorang memiliki niat untuk mengikuti program BPJS Kesehatan, keterbatasan finansial seringkali menjadi hambatan utama dalam memenuhi kewajiban pembayaran iuran secara tepat waktu. Bagi peserta yang merasa mampu secara finansial, mereka cenderung lebih konsisten dalam membayar iuran tanpa ada hambatan berarti. Namun, bagi mereka yang merasa tidak mampu, pembayaran iuran bisa menjadi beban yang menyulitkan, sehingga berisiko menurunkan tingkat kepatuhan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kemampuan membayar dengan kepatuhan Membayar Iuran BPJS Mandiri dengan nilai p-value 0,025. Dari hasil yang ditemukan oleh peneliti di lokasi penelitian diketahui bahwa beberapa responden yang memiliki kemampuan untuk Membayar Iuran BPJS Mandiri, namun memilih untuk tidak rutin melakukan pembayaran iuran BPJS Kesehatan mandiri.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Aziza Ramadani et al (2021) mengenai kemampuan membayar asuransi kesehatan, menyatakan bahwa 87% dari responden yang tidak diasuransikan bersedia untuk bergabung dengan skema asuransi kesehatan yang diusulkan rata-rata bersedia membayar NAD 48 per kapita per bulan dan responden dalam kuintil penghasilan termiskin bersedia membayar hingga 11,4% dari pendapatan mereka.

Fakta tersebut sejalan dengan Fauziyyah et al (2024) yang menyatakan bahwa kemampuan membayar diantaranya dipengaruhi oleh faktor pekerjaan dan pendapatan. Banyaknya peserta yang memiliki kemampuan yang tinggi dalam membayar seharusnya memberikan dampak yang baik bagi kepatuhan peserta dalam Membayar Iuran BPJS Mandiri. Dengan tingginya kemampuan peserta dalam membayar iuran diharapkan kepatuhan peserta BPJS mandiri akan baik pula.

Namun berdasarkan data yang diperoleh dari BPJS Kesehatan Pidie jaya diketahui bahwa kepatuhan peserta mandiri masih relatif rendah, hal ini dapat dilihat dari banyaknya peserta yang memiliki tunggakan. Sementara rendahnya kemauan peserta mandiri dalam membayar BPJS kesehatan dapat disebabkan oleh berbagai alasan. Salah satu faktornya adalah prosedur pelayanan yang mereka anggap terlalu rumit. Beberapa responden menyayangkan prosedur rujukan yang rumit serta tidak tercovernya semua jenis penyakit membuat mereka keberatan untuk Membayar Iuran BPJS Mandiri.

Beberapa responden juga mengaku terkadang mereka memilih untuk mendapatkan pelayan kesehatan secara umum dan tidak menggunakan fasilitas BPJS mandiri yang dimilikinya agar prosedur yang ditempuh saat mendapatkan pelayanan kesehatan dapat lebih mudah dan cepat. Rendahnya kemauan ini dapat menjadi salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan peserta.

Kemampuan membayar memiliki pengaruh terhadap kepatuhan peserta dalam Membayar Iuran BPJS Mandiri. Tingginya kemampuan peserta BPJS mandiri dalam membayar iuran dapat disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya karena memiliki pekerjaan dengan penghasilan tetap setiap bulannya. Kemampuan membayar merupakan gambaran kemampuan

masyarakat untuk membayar atau mendapatkan akses pelayanan kesehatan, sedangkan kemauan membayar gambaran kemauan masyarakat untuk membayar akses terhadap pelayanan kesehatan. Kemampuan membayar dan kemauan membayar adalah dua faktor yang berperan dalam utilisasi pelayan medis yang selanjutnya akan mempengaruhi pemerataan.

### **Hubungan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepatuhan Membayar Iuran BPJS Mandiri**

Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan dapat memengaruhi tingkat kepatuhan peserta dalam membayar iuran BPJS Mandiri. Ketika peserta merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diterima, mereka cenderung memiliki motivasi lebih untuk terus berpartisipasi dalam program ini dan membayar iuran secara rutin. Sebaliknya, ketidakpuasan terhadap pelayanan yang dirasakan, seperti antrean panjang, fasilitas yang kurang memadai, atau pelayanan yang kurang ramah, dapat menurunkan motivasi peserta untuk tetap membayar iuran. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sangat penting untuk mendorong kepatuhan peserta dalam membayar iuran BPJS Mandiri, sekaligus memastikan keberlanjutan program ini bagi semua pihak.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kepuasan pelayanan kesehatan dengan kepatuhan Membayar Iuran BPJS Mandiri dengan nilai p-value 0,030. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan oleh responden saat berobat memiliki peran penting dalam mengambil keputusan untuk rutin membayar iuran atau tidak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Pratiwi et al (2023) bahwa faktor-faktor penghambat kepatuhan pembayaran iuran berdasarkan persepsi peserta salah satunya yaitu motivasi yang berhubungan dengan ketidakpuasan akan kualitas layanan kesehatan yang diterima dengan menggunakan BPJS. Sejalan juga dengan hasil penelitian Lisnah et al., (2023) bahwa persepsi peserta mandiri terhadap pelayanan kesehatan program JKN berhubungan dengan kepatuhan membayaran iuran BPJS mandiri.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Wulandari et al., (2020) Wulandari (2020) diketahui bahwa persentase tingkat kepatuhan peserta mandiri dalam membayariuran program JKN lebih tinggi pada kelompok peserta yang memiliki kepuasan baik terhadap pelayanan kesehatan (40,4%) dibandingkan dengan kelompok peserta mandiri dengan kepuasan kurang terhadap pelayanan kesehatan (20,7%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dengan kepatuhan pembayaran iuran program JKN (p value 0,047).

Sejalan dengan penelitian serupa yang dilakukan sebelumnya oleh Miftahul Jannah et al., (2022) bahwa kepuasan pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa yang memiliki persepsi negatif namun cukup patuh Membayar Iuran BPJS Mandiri Mandiri yakni sebanyak 45 orang (84,9%). Hal ini disebabkan karena masyarakat pernah kecewa dengan pelayanan yang diterima saat mengakses layanan BPJS Kesehatan, mereka mengatakan layanan yang diterima kurang memuaskan, akan tetapi mereka melanjutkan pembayaran karena mereka takut dan khawatir akan sakit di masa mendatang. Sedangkan masyarakat yang persepsinya positif tetapi kurang patuh Membayar Iuran BPJS Mandiri Mandiri yaitu 15 orang (32,6%). Hal ini disebabkan karena mereka merasa akan tetap sehat dan jarang sakit sehingga mereka beranggapan bahwa tidak perlu untuk rutin membayar iuran setiap bulannya. Berdasarkan niali uji chi square diperoleh nilai  $p = 0,040$  ( $p < 0,05$ ) sehingga  $H_0$  ditolak yang artinya ada

hubungan antara kepuasan pelayanan kesehatan dengan kepatuhan Masyarakat Membayar Iuran BPJS Mandiri Mandiri.

Kepuasan merupakan suatu proses yang diawali oleh rangsangan yang diterima dari luar yang kemudian diorganisasikan dan diinterpretasikan sehingga menimbulkan suatu rasa. Pembentukan kepuasan sangat dipengaruhi oleh informasi atau rangsangan yang pertama kali diperolehnya. Kepuasan peserta program JKN terhadap pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dapat mempengaruhi keinginan masyarakat untuk membayar iuran program JKN. Pengalaman baik yang dirasakan oleh peserta dapat mempengaruhi peserta untuk tetap membayarkan iuran secara rutin, sebaliknya pengalaman buruk yang dirasakan oleh peserta akan mempengaruhi peserta untuk tidak melakukan pembayaran iuran.

Kepuasan pelayanan kesehatan merupakan bagian dari penilaian individu yang merupakan karakteristik kebutuhan yang memungkinkan untuk mencari pengobatan yang dapat terwujud di dalam tindakan apabila itu disarankan sebagai kebutuhan. Pelayanan kesehatan yang didapatkan kurang baik, seperti adanya tambahan biaya obat yang dialami peserta dan tidak ada penjelasan mendetail yang diberikan kepada peserta, kamar rawat inap yang tidak sesuai dengan hak kelas rawatan peserta, antrian yang panjang dan perbedaan perlakuan antara peserta JKN dengan pasien umum yang dialami oleh peserta. Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan merupakan perbandingan antara harapan peserta mandiri terkait pelayanan kesehatan dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan masyarakat terhadap pembayaran iuran BPJS Mandiri diantaranya adalah akses pembayaran, pengetahuan, pendapatan, kemampuan membayar, dan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan, dengan masing-masing nilai p-value yang lebih kecil dari 0,05, yakni 0,009, 0,011, 0,046, 0,025, dan 0,030. Oleh karena itu, disarankan kepada pihak BPJS Kesehatan untuk memperbaiki dan mempermudah akses pembayaran, seperti dengan menyediakan lebih banyak saluran pembayaran yang lebih fleksibel dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, peningkatan program edukasi mengenai manfaat dan kewajiban BPJS Kesehatan perlu dilakukan agar masyarakat memiliki pengetahuan yang lebih baik. Penting bagi BPJS Kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar peserta merasa puas dan lebih termotivasi untuk tetap berpartisipasi dalam program ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Z. A., Laksmiarti, T., & Effendi, D. E. (2018). Pemilihan Metode Sosialisasi sebagai Upaya Peningkatan Kepesertaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Mandiri. *Media Litbangkes*, 28(1), 33-38. <https://doi.org/10.22435/mpk.v28i1.7373.33-38>
- Andriana Masita, N. Y. L. (2015). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat Desa Tanailandu Di Wilayah Kerja Puskesmas Kanapa-Napa Kecamatan Mawasangka Kabupaten Buton Tahun 2015*. 0-7.
- BPJS. (2023). *Kepesertaan Jaminan Kesehatan Rakyat Indonesia*. BPJS.
- Chaerunnisa. (2023). Pengaruh Pengetahuan dan Dukungan Keluarga Terhadap Kepatuhan Membayar Pasien BPJS Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit*

- Indonesia (MARS)*, 7(2), 153–159. <https://doi.org/10.52643/marsi.v7i2.2957>
- Fajrini, F., A. N. L., Herdiansyah, D., & ... (2021). Studi Ketidapatuhan Membayar Iuran BPJS Kesehatan Peserta Non PBI Bukan Penerima Upah di Kelurahan Cempaka Putih Tahun 2018. ... *Public Health Journal*. <http://repository.umj.ac.id/id/eprint/5258>
- Fajrini, F., Latifah, N., Hermansyah, D., & Firda, N. (2021). Studi Ketidapatuhan Membayar Iuran BPJS Kesehatan Peserta Non PBI Bukan Penerima Upah di Kelurahan Cempaka Putih Tahun 2018. In *Muhammadiyah Public Health Journal* (pp. 129–138). <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-46294-5.00028-5>
- Fauziyyah, A. N., Shibanuma, A., Ong, K. I. C., & Jimba, M. (2024). What are the factors affecting primary care choice when the access under health insurance scheme is limited?: a cross-sectional study in Bandung, Indonesia. *BMC Primary Care*, 25(1), 1–13. <https://doi.org/10.1186/s12875-024-02296-6>
- Hilmi, R. Z., Hurriyati, R., & Lisnawati. (2018). *Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Perpres Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan (Studi di RSUD dr. Sayidiman Magetan)*. 3(2), 91–102.
- Kemendes RI. (2020). *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Kemendes RI.
- Lisnah, Arifuddin, & Nohong, M. (2023). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Membayar Iuran pada Peserta BPJS Kesehatan Mandiri di Kota Jayapura. *Jurnal Mirai Management*, 8(3), 234–245.
- Miftahul Jannah, Septiyanti, & Nurgahayu. (2022). Faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Membayar Iuran BPJS Kesehatan Mandiri di Wilayah Kerja Puskesmas Wawondula. *Window of Public Health Journal*, 3(2), 250–259. <https://doi.org/10.33096/woph.v3i2.370>
- Nur Aziza Ramadani, Haeruddin, & Batara, A. S. (2021). Faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Membayar Iuran BPJS pada Peserta Mandiri. *Window of Public Health Journal*, 1(6), 609–619. <https://doi.org/10.33096/woph.v1i6.336>
- Pratiwi, P. D., Fauzi, A., Gumelar, P. P., Ramdhani, R., Sasono, A., & Asmoroningtyas, T. (2023). Program BPJS Ketenagakerjaan dalam Menjamin Keselamatan dan Kesehatan Karyawan (Literature Review). *JIMT: Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(6), 768–777. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Rosmanelly. (2018). *Faktor Yang Mempengaruhi Ketidapatuhan Masyarakat Membayar Premi BPJS Kesehatan Kategori Peserta Mandiri di Kelurahan Sudiang Raya*. Universitas Hasanuddin.
- Ruhyat, E., & Suryani, L. (2018). Indikasi Malasnya Peserta BPJS dalam Membayar Iuran Wajib BPJS Akibat Metode Pembayaran dan Pelayanan yang Tidak Maksimal di Lingkungan BPJS BSD. *Prosiding Seminar Nasional*, 1(1), 1–9. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/SNU/article/download/949/780>
- Shihab, A. N. (2018). Hadirnya Negara Di Tengah Rakyatnya Pasca Lahirnya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 9(2), 175–190.
- Sinombor, S. H. (2022). Legal Analysis of Investment Management in Employem Social Security Providering Agency (Bpjs Ketenagakerjaan). *AL WASATH Jurnal Ilmu Hukum*, 3(1), 13–26. <https://doi.org/10.47776/alwasath.v3i1.330>

- Soekidjo Notoatmodjo. (2018). *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasinya* (2nd ed.). Rineka Cipta.
- Wulandari, A., Syah, N. A., & Ernawati, C. H. T. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Peserta Mandiri Dalam Pembayaran Iuran Program Jaminan Kesehatan Nasional di Kota Solok. *Jurnal Universitas Andalas*, 9(1), 7-17.