



Analisis Faktor-Faktor Perilaku Pembayaran Iuran Program Jaminan Kesehatan Nasional Peserta Mandiri di Kecamatan Klojen Kota Malang

Naning Yuwanita, Sapto Adi*, Dian Mawarni, Hartati Eko Wardani
Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang No. 5 Malang, Jawa Timur, Indonesia
*Penulis korespondensi, Surel: sapto.adi.fik@um.ac.id

Paper received: 2-12-2022; revised: 23-12-2022; accepted: 30-12-2022

Abstract

Payment behavior made by independent participants of National Healthcare Insurance (JKN) BPJS Healthcare is one of the success factors of BPJS Healthcare's performance and is indeed a challenge for JKN organizers. Payment behavior made by JKN BPJS Healthcare's participants is influenced by various factors, including predisposing factor, reinforcing factor, and enabling factor. This qualitative study aims to analyze the factors of payment behavior of independent JKN BPJS Healthcare participants by conducting interviews with informants who are independent participants of JKN BPJS Healthcare, and the data was collected at Rampal Celaket Health Center. Data collection was conducted continuously until complete, so that the data was saturated by using data analysis techniques such as organizing data, reading and annotating, describing, classifying, and interpreting data into codes and themes, as well as presenting and visualizing data. This study was taken by the purposive sampling technique, with specific criteria had been set by the researcher. Based on research that has been done by the researcher regarding the behavior of informants in paying JKN BPJS Healthcare contribution regularly. Payment behavior carried out by the informant is influenced by various stimuli both from the inside and from the outside of the informant. Payment behavior factors such as predisposing, reinforcing, and enabling factors have been perceived positively by the informants.

Keywords: the behavior of payments; jkn bpjs; public health

Abstrak

Perilaku pembayaran yang dilakukan oleh peserta mandiri Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan merupakan salah satu faktor keberhasilan kinerja BPJS Kesehatan sekaligus merupakan suatu tantangan tersendiri oleh penyelenggara JKN. Perilaku Pembayaran yang dilakukan oleh peserta JKN BPJS Kesehatan, dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain, faktor predisposing, faktor reinforcing, dan faktor enabling. Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan faktor-faktor perilaku pembayaran iuran peserta mandiri JKN BPJS Kesehatan dengan melakukan wawancara terhadap informan yang menjadi peserta mandiri JKN BPJS Kesehatan dengan lokasi pengambilan data di Puskesmas Rampal Celaket. Pengambilan data dilakukan secara terus menerus, sehingga datanya sudah jenuh dengan menggunakan analisis data dengan teknik analisis mengorganisasikan data, membaca dan membuat memo, mendeskripsikan, mengklasifikasikan, dan menafsirkan data menjadi kode dan tema serta menyajikan dan memvisualisasikan data. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria-kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, informan dalam melakukan pembayaran iuran JKN BPJS Kesehatan dilakukan secara rutin. Perilaku membayar yang dilakukan oleh informan dipengaruhi oleh berbagai stimulus dari dalam informan atau dari luar informan tersebut. Faktor-faktor perilaku pembayaran seperti faktor predisposing, reinforcing, dan enabling telah dipersepsikan secara positif oleh informan.

Kata kunci: perilaku pembayaran; jkn bpjs; kesehatan masyarakat

1. Pendahuluan

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib (*mandatory*) berdasarkan (Peraturan Presiden, 2004) tentang SJSN. SJSN bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah. Menurut (Perpres, 2013) tentang peserta JKN dibedakan menjadi 2 yaitu, Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang ditanggung Pemerintah Pusat dan didaftarkan oleh Pemerintah Daerah yang iurannya telah dibayarkan (Perpres RI No 75 Tahun 2019) dan bukan PBI jaminan kesehatan. Dalam (Kesehatan & Panduan layanan Bagi Peserta jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), 2022), penduduk yang berada di Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan termasuk Warga Negara Asing (WNA) yang bertempat tinggal di Indonesia lebih dari enam bulan.

Diberlakukannya JKN yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Nasional (BPJS) Kesehatan mengharapkan seluruh masyarakat Indonesia dapat ikut serta sehingga seluruh masyarakat Indonesia mendapatkan jaminan kesehatan nasional. BPJS menyelenggarakan sistem jaminan sosial nasional berdasarkan prinsip kegotongroyongan dan kepesertaannya bersifat wajib sesuai dengan (Undang-Undang No 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2011). Salah satu dimensi keberhasilan penyelenggaraan JKN yang dirumuskan oleh World Health Organization (WHO) dalam pencapaian Universal Health Coverage (UHC) adalah kepesertaan dengan target akses pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat (Adiyanta, 2020). Menurut (Profil Kesehatan Jawa Timur, 2020) cakupan Jaminan Kesehatan Penduduk menurut jenis jaminan atau jenis kepesertaan, terdapat 29.822.253 orang pengguna Jaminan Kesehatan Nasional atau setara dengan 74,8% dari jumlah penduduk. Peta jalan pencapaian UHC dimana minimal 95% total penduduk pada tahun 2019 telah menjadi peserta JKN, ada 7 kota yang tertinggi UHC yaitu Kota Mojokerto (99,37%), Bojonegoro (98,91%), Kota Batu (97,38%), Kota Probolinggo (96,57%), Kota Pasuruan (96,05%), Kota Blitar (95,27%) dan Kota Madiun (95,21%). Kota Malang berupaya untuk mencapai UHC Oleh karena itu, dari jumlah penduduk Kota Malang 860.452 jiwa, sebanyak 827.885 jiwa sudah tercover (Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Pemerintah Kota Malang), sehingga Kota Malang telah mencapai UHC atau setara dengan 96,22% warga Kota Malang tercover JKN BPJS Kesehatan.

Tren pendapatan iuran BPJS Kesehatan dalam (Laporan Pengelolaan Program Tahun 2020 (Audit), 2021) 5 tahun terakhir mengalami kenaikan setara dengan jumlah peserta BPJS Kesehatan sedangkan beban jaminan kesehatan mengalami kenaikan yang melebihi dari pendapatan iuran. Pada tahun 2014 pendapatan iuran BPJS Kesehatan sebesar 40,72 triliun dengan beban jaminan kesehatan sebesar 42,66 triliun. Pada tahun 2015 Pendapatan iuran BPJS Kesehatan sebesar 52,69 triliun dengan beban jaminan kesehatan sebesar 57,11 triliun. Pada tahun 2016 Pendapatan iuran BPJS Kesehatan sebesar 67,40 triliun dengan beban jaminan kesehatan sebesar 67,25 triliun. Pada tahun 2017 pendapatan iuran BPJS Kesehatan sebesar 74,25 triliun dengan beban jaminan kesehatan sebesar 84,44 triliun. Pada tahun 2018 BPJS Kesehatan mendapatkan jumlah iuran sebesar 81,97

Mekanisme pembayaran iuran JKN BPJS Kesehatan Peserta Bukan Penerima Upah (PBPJU) dan Bukan Pekerja (BP) adalah bersifat kolektif, maksud dari bersifat kolektif adalah untuk seluruh anggota keluarga sebagaimana terdaftar pada Kartu Keluarga dan atau yang

sudah didaftarkan sebagai anggota keluarga. Sistem pembayaran kolektif tersebut berlaku sejak 1 September 2016, sehingga transaksi pembayaran untuk seluruh anggota keluarga cukup dilakukan satu kali dengan menghitung jumlah iuran dari seluruh anggota yang terdaftar dalam KK tersebut. Manfaat dari sistem pembayaran kolektif adalah menghindari adanya penagihan double/berulang dan lebih praktis (Agustina & Izza, 2019). Kepatuhan pembayaran iuran peserta mandiri merupakan tantangan tersendiri bagi BPJS untuk meningkatkan kolektibilitas anggaran.

Menurut Badan Pusat Statistik Kota Malang, Kecamatan Klojen merupakan pusat dari Kota Malang yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 101.410 jiwa pada tahun 2020. Kecamatan Klojen memiliki 11 kelurahan dan 3 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk memperoleh derajat kesehatan masyarakat (Syahidah, Redjeki, & Puspitasari, 2021). Puskesmas Rampal Celaket merupakan salah satu puskesmas yang terdapat di Kecamatan Klojen. Puskesmas Rampal Celaket merupakan puskesmas non rawat inap yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Wilayah kerja Puskesmas Rampal Celaket meliputi Kelurahan Samaan, Kelurahan Rampal Celaket, Kelurahan Klojen. Kelurahan Klojen, Kelurahan Blimbing, Kelurahan Kesatrian dan Kelurahan Wonokoyo mendapatkan apresiasi dari BPJS karena empat kelurahan ini sudah memenuhi UHC melalui program Desa JKN. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai faktor-faktor perilaku pembayaran iuran program Jaminan Kesehatan Nasional Peserta Mandiri di Kecamatan Klojen Kota Malang, studi kasus: Puskesmas Rampal Celaket, dengan harapan hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk pengambilan kebijakan dalam berbagai permasalahan yang terkait dengan perilaku pembayaran peserta mandiri

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan desain studi penelitian naratif. Studi naratif bisa didefinisikan sebagai studi yang berfokus pada serangkaian peristiwa terkait dengan pengalaman manusia termasuk hubungan antara pengalaman individu dan konteks budaya serta menangkap informasi dari dimensi pribadi (Rofiqah & Pd, 2017). Penelitian ini berlangsung pada kurun waktu 1 bulan dimulai dari Bulan September 2020 sampai Oktober 2020, dengan mencakup proses penelitian dari awal yaitu perizinan tempat penelitian, pelaksanaan penelitian, hingga akhir penelitian yaitu berupa laporan akhir. Lokasi dalam penelitian ini adalah di wilayah kerja Puskesmas Rampal Celaket Kecamatan Klojen Kota Malang. Metode pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria yang dijadikan sampel penelitian ini adalah, peserta Mandiri (Non-PBI) yang terdaftar dalam program JKN BPJS Kesehatan, tinggal di Kecamatan Klojen Kota Malang yang dapat ditunjukkan dengan KTP atau KK, bersedia menjadi informan dalam penelitian ini dengan menandatangani informed consent. Peneliti mendapatkan informan yang sesuai dengan kriteria berjumlah delapan informan peserta Mandiri JKN BPJS Kesehatan dengan pengambilan data dilakukan menggunakan wawancara mendalam maksimal selama 2 jam dengan prosedur yang sudah ditentukan. Analisis data dalam penelitian ini akan dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh dan dianggap sudah memuaskan oleh Peneliti.

Tabel 1. Karakteristik Informan

Karakteristik	n	%
Usia Informan saat ini		
25-35	3	37,5%
36-45	3	37,5%
46-55	2	25%
Jumlah	8	100%
Jenis Kelamin		
Laki laki	4	50%
Perempuan	4	50%
Jumlah	8	100%
Jumlah Anggota Keluarga		
2 orang	2	25%
3 orang	4	50%
4 orang	2	25%
Jumlah	8	100%
Jenis pekerjaan		
Tidak bekerja/Ibu rumah tangga	3	37,5%
Serabutan	1	12,5%
Pedagang	1	12,5%
Wiraswasta	3	37,5%
Jumlah	8	100%
Pendidikan terakhir		
SD	1	12,5%
SMA	6	75%
S1	1	12,5%
Jumlah	8	100%
Pendapatan keluarga (per bulan)		
<UMR Kota Malang	1	12,5%
UMR Kota Malang	5	62,5%
>UMR Kota Malang	2	25%
Jumlah	8	100%
Kepesertaan JKN BPJS		
Kelas Peserta BPJS		
Kelas 1	1	12,5%
Kelas 2	1	12,5%
Kelas 3	6	75%
Jumlah	8	100%

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Perilaku Pembayaran

Berdasarkan hasil wawancara dengan pertanyaan “Apakah Bapak/Ibu/Anggota keluarga membayarkan iuran BPJS kesehatan sesuai dengan tanggal yang telah ditentukan?” terhadap delapan informan didapatkan pernyataan informan mengenai perilaku membayar secara rutin yang telah dilakukan oleh Peserta Mandiri JKN BPJS Kesehatan. “...ini memakai aplikasi JKN Mobile, jadi ada pemberitahuan ketika akan membayarkannya, jadi ya rutin membayarkannya mbak, dulu pernah telat 2 atau 3 bulan gitu mbak....” (Informan penelitian). “... tidak pernah menysihkan, dikeluargaku bayar ya langsung mbak” (Informan penelitian). “... menysihkan soalnya ada pos pos pengeluaran gitu mbak” (Informan penelitian)

Peneliti mendapatkan hasil bahwa keseluruhan informan telah melakukan pembayaran JKN BPJS Kesehatan secara rutin. Dari kedelapan informan tujuh informan tidak menyisihkan sebagian pendapatan untuk digunakan membayar iuran, tetapi satu informan menyisihkan sebagian pendapatan untuk digunakan iuran JKN BPJS Kesehatan. Pembayaran iuran JKN BPJS Kesehatan dilakukan secara mandiri oleh keseluruhan informan. Membayar iuran wajib dilakukan oleh Peserta JKN BPJS Kesehatan guna mendapatkan jaminan kesehatan, pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dasar kesehatan yang diberikan oleh pemerintah terhadap peserta JKN BPJS Kesehatan, pembayaran iuran paling lambat tanggal 10 (sepuluh) setiap bulan. Perilaku membayar yang dilakukan oleh Informan merupakan kegiatan yang dipengaruhi oleh stimulus dari luar atau perilaku membayar tersebut ditentukan oleh faktor dari luar dan faktor dari dalam informan tersebut, terdapat peraturan yang mendukung faktor perilaku membayar, berdasarkan (Perpres Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Jaminan Kesehatan, 2020) besaran denda pelayanan sebesar 5% (lima persen) dari biaya diagnosa awal pelayanan kesehatan rawat inap dikalikan dengan jumlah bulan tertunggak. Ada berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan perilaku pembayaran peserta JKN BPJS Kesehatan, salah satunya dengan cara pembayaran secara kolektif, dengan adanya pembayaran secara kolektif peserta JKN BPJS Kesehatan lebih patuh untuk membayarkan iuran (Agustina & Izza, 2019).

3.2. Perilaku Pembayaran

Pada aspek ini penelitian terhadap faktor predisposing menekankan pada sikap, pengetahuan dan riwayat penyakit dari informan penelitian, faktor- faktor ini merupakan faktor yang mempermudah terbentuknya perilaku seseorang.

3.3. Sikap

Berdasarkan pertanyaan “Bagaimana sikap Bapak/Ibu mengenai kesukarelaan dalam mendaftarkan diri/anggota keluarga untuk mengikuti program JKN BPJS Kesehatan?” Informan mengemukakan pernyataannya, seperti di bawah ini. “... inisiatif sendiri, sadar akan kesehatan mbak, tiap hari semakin tua, penyakit bisa saja datang tiba tiba...” (Informan penelitian). “... Tidak mempunyai asuransi lainnya, BPJS ini aja mbak” (Informan penelitian)

Sikap informan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kedelapan Informan memiliki rasa kesukarelaan yang tinggi dalam mendaftarkan diri dan anggota keluarganya untuk mengikuti jaminan kesehatan nasional. Sikap merupakan faktor yang dapat dimodifikasi dengan stimulus yang diberikan dari luar (Fithriyana, 2019). Berdasarkan data yang diperoleh, kedelapan Informan ini hanya memiliki satu asuransi kesehatan nasional saja yaitu JKN BPJS Kesehatan. Mereka berpendapat bahwa dalam setiap saat dalam kehidupannya merupakan potensi untuk mengalami risiko, antara lain usia informan yang tidak lagi muda, sakit yang berat, tidak ada pendapatan dimasa tua, dan tidak ada dukungan dari anak maupun keluarga lainnya membuat informan harus memiliki setidaknya satu jaminan kesehatan.

3.3.1. Pengetahuan

Pengambilan data yang dilakukan oleh peneliti diperoleh pernyataan dari informan mengenai pengetahuan dengan pertanyaan wawancara “Apakah Bapak/Ibu mengetahui

adanya program JKN ini, ceritakan apa yang Bapak/Ibu ketahui mengenai program JKN ini?” Selain itu dalam melakukan wawancara kepada informan, peneliti juga mengajukan pertanyaan “Darimana Bapak/Ibu mengetahui program JKN BPJS Kesehatan ini?” Jawaban dari Pertanyaan peneliti disampaikan dengan baik oleh informan “...iya tau, dari media, berita-berita di TV (media elektronik) dulu, dengar diberita-berita gitu, terus daftar BPJS dulu masih aku sendiri, terus anggota keluarga....” (Informan penelitian)

Pengetahuan erat kaitannya dengan perilaku seseorang, perilaku seseorang menunjukkan terhadap objek yang bersangkutan (Sari, Luthfiyati, Nita, & Widodo, 2020). Pengetahuan tentang adanya jaminan kesehatan nasional merupakan salah satu faktor dari perilaku pembayaran (Ahmad, M., Muchlis, N., 2021). Tindakan seseorang didasari oleh pengetahuan kognitif yang dominan, kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh peserta JKN BPJS Kesehatan mengenai pembayaran iuran juga merupakan faktor penghambat kerutinan atau kepatuhan pembayaran peserta JKN BPJS Kesehatan (Hasan & Batara, 2020). Pada aspek ini telah diketahui kedelapan Informan mengetahui adanya program JKN BPJS Kesehatan. Hal itu dapat diartikan pengetahuan seseorang mengenai adanya program JKN BPJS Kesehatan berkaitan terhadap perilaku membayar, dari data informan yang didapat oleh peneliti mereka rutin membayarkan iuran JKN BPJS Kesehatan. Hal ini dapat digambarkan bahwa pengetahuan seseorang dapat mempermudah terjadinya perilaku seseorang. Peserta JKN BPJS Kesehatan yang memiliki pemahaman mengenai hak dan kewajiban BPJS Kesehatan akan lebih sadar melakukan kewajibannya sebagai peserta JKN NPJS Kesehatan (Prasetiawan, Mulyadi, & Alifitah, 2019).

3.3.2. Riwayat Penyakit

Dalam melakukan wawancara dengan informan peneliti menanyakan dua pertanyaan mengenai riwayat penyakit seperti “Penyakit apa yang diderita oleh Bapak/Ibu/anggota keluarga ? sudah berapa lama Bapak/Ibu/anggota keluarga didiagnosis penyakit tersebut ?” Selain itu peneliti juga menanyakan kepada informan “apakah dengan adanya riwayat penyakit ini Bapak/Ibu mendaftarkan diri/anggota keluarganya menjadi peserta JKN BPJS Kesehatan?”. Pertanyaan yang diberikan oleh peneliti merupakan pertanyaan sambungan, apabila informan memiliki riwayat penyakit, maka pertanyaan selanjutnya juga ditanyakan kepada informan. Informan menyatakan “...ada diabetes mbak, makanya sama anakku didaftarkan BPJS kemarin, biar kalau berobat tidak membutuhkan biaya yang banyak....” (Informan penelitian)

Data yang dihasilkan sebanyak lima informan mendaftarkan diri dikarenakan memiliki riwayat penyakit. Informan yang memiliki riwayat penyakit akan lebih patuh membayar iuran JKN BPJS (Fajrini, Fini; Latifah, Noor; Hermasyah, Dadang; Firda, 2021). Hal ini dibuktikan dengan kelima informan yang memiliki riwayat penyakit akan lebih sadar mengenai iuran JKN BPJS Kesehatan, mereka tidak pernah telat atau menunggak selama menjadi peserta JKN BPJS Kesehatan. Penyakit katastropik golongan penyakit tidak menular yang memerlukan biaya besar, memerlukan waktu yang cukup lama untuk penyembuhan dan dapat mengancam jiwa merupakan salah satu layanan manfaat yang diberikan oleh JKN BPJS Kesehatan (Solida et al., 2021) . Dapat diartikan bahwa riwayat penyakit akan memiliki keterkaitan dengan perilaku membayar seseorang terhadap iuran JKN BPJS Kesehatan. Riwayat penyakit merupakan suatu respon dari seseorang terhadap ancaman kesehatan (Yanitawati, Mardhiyah, & Widianti, 2017). Riwayat penyakit yang dimiliki oleh Peserta JKN

BPJS Kesehatan mendorong peserta untuk melakukan pembayaran secara rutin dikarenakan peserta BPJS Kesehatan memiliki keinginan untuk mengurangi biaya beban terhadap risiko penyakit yang ditimbulkan (Wulandari, Syah, & Ernawati, 2020)

3.4. Faktor Reinforcing terhadap Perilaku Pembayaran

Pada aspek ini penelitian terhadap faktor reinforcing menekankan pada perilaku petugas kesehatan dan informasi tentang Pemberitaan JKN BPJS Kesehatan

3.4.1. Perilaku Petugas Kesehatan

Dalam hal ini peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan “Apakah Bapak/Ibu/anggota keluarga periksa kesehatan di fasilitas kesehatan yang sesuai dengan faskes yang ditentukan ? Mohon diceritakan mengenai perilaku petugas atau tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan yang Bapak/Ibu kunjungi”. Informan menyatakan “.... kalau berobat iya faskes sini (puskesmas) mbak, kadang ya mbak kalau sibuk, rame gitu agak judes jawabannya, mungkin gara gara rame aja yaaa...” (Informan Penelitian). “....karena tidak ada perbedaan itu tadi mbak., sesuai dengan angan anganku, ya pengguna BPJS kesehatan gitu, tapi dulu pernah mbak, dulu banget, tapi sudah mulai berubah petugasnya” (Informan penelitian)

Perilaku petugas kesehatan dalam sistem JKN BPJS memiliki peranan yang cukup besar terhadap peserta JKN BPJS Kesehatan. Semakin banyak peserta JKN BPJS Kesehatan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan berarti pelayanan puskesmas yang diberikan semakin baik, karena kualitas dari suatu pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat (Dewi, Yulianthini, & Telagawathi, 2019). Terciptanya kepercayaan terhadap layanan yang diberikan oleh petugas kesehatan mempengaruhi minat masyarakat khususnya peserta JKN BPJS Kesehatan untuk selalu menggunakan JKN BPJS Kesehatan dalam memperoleh pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang telah ditentukan. Dalam menilai perilaku petugas kesehatan semua informan telah memberikan pernyataan bahwa perilaku yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh informan, adapun perilaku yang tidak sesuai sudah dimaafkan oleh informan itu sendiri. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan-harapan konsumen yang dibentuk dari berbagai pengaruh komunikasi eksternal, dari pengalaman masa lalu, dan dengar dari konsumen lain dari mulut ke mulut (Ramadani & Batara, 2021). Kualitas dari pelayanan kesehatan dapat memberikan harapan dalam kemauan membayar peserta JKN BPJS Kesehatan jika pelayanan kesehatan yang dirasakan berkualitas dan melebihi harapan oleh para penggunanya (Binsa, Sabilu, & Rahman, 2020).

3.4.2. Informasi tentang Pemberitaan JKN BPJS Kesehatan.

Dalam melakukan wawancara peneliti mengajukan pertanyaan mengenai “Berita atau informasi apa yang Bapak/Ibu terima mengenai BPJS Kesehatan?” dan diperoleh pernyataan dari informan sebagai berikut. “.... selama jadi pengguna ini (JKN BPJS Kesehatan) kok aku tidak merasa dipersulit, dari petugas juga menyarankan menggunakan ini, tapi beritanya naik ya kelasnya BPJS ini, semoga aja tidak naik mbak....” (Informan Penelitian). “.... tidak ada

petugas yang memberikan informasi apapun, petugas BPJS juga tidak pernah ada sosialisasi di sini mbak....” (Informan Penelitian)

Informasi yang diterima oleh seseorang dapat meningkatkan pengetahuannya tentang JKN BPJS Kesehatan, informasi tentang JKN dapat diperoleh dari sosialisasi program yang diberikan petugas kesehatan, kunjungan petugas BPJS Kesehatan dalam pemberian surat, informasi dari media elektronik berupa iklan masyarakat yang dibuat oleh pemerintah serta ajakan dari keluarga atau lingkungan (Isral, Tullah, & Prianto Syahputra, 2021). Kemudahan dalam memperoleh informasi merupakan tambahan pengetahuan untuk peserta JKN BPJS Kesehatan, pengetahuan yang terkait dengan program JKN BPJS Kesehatan tersebut akan menentukan perilaku peserta JKN BPJS Kesehatan dalam menjalankan kewajibannya sebagai peserta JKN BPJS Kesehatan (Adani J, Permatasari P, Pulungan R, M & Setiawati, 2019). Peserta yang telah mendapatkan informasi tentang kewajiban sebagai peserta asuransi kesehatan memiliki rasa keinginan yang lebih tinggi untuk membayar iuran sesuai dengan aturan yang ditetapkan, dibandingkan dengan peserta yang belum mendapatkan informasi tentang kewajiban sebagai peserta (Latifah, N., Nabilah, W., & Fajrini, F, 2020).

Informasi positif akan menarik minat peserta JKN BPJS Kesehatan dalam menggunakan layanan kesehatan, dan juga sebaliknya. Hal itu digambarkan dengan data yang diperoleh, informan menyatakan bahwa pemberitaan JKN BPJS Kesehatan dilingkungkannya ke arah yang negatif, banyak pemberitaan mengenai perbedaan pelayanan obat dan pelayanan kesehatan bahkan beberapa informan mengkhawatirkan jika ada kenaikan iuran JKN BPJS Kesehatan. Informasi yang diterima oleh informan tidak sejalan dengan pengalaman yang dimiliki oleh informan tersebut, dalam kenyataannya informan mendapatkan pelayanan yang sama, tidak ada perbedaan antara pengguna JKN BPJS atau umum. Informasi harus akurat dan terbebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan, informasi harus tepat dan juga waktu relevan. Adanya pemberitaan mengenai JKN BPJS Kesehatan di sekitar lingkungannya, membuat informan mendapatkan informasi. Dari data yang didapat pada aspek informasi tentang JKN BPJS Kesehatan, semua informan tidak mendapatkan informasi yang komprehensif dari petugas kesehatan atau dari petugas BPJS Kesehatan. Agar memperoleh informasi yang komprehensif perlu adanya saluran informasi langsung dari petugas BPJS Kesehatan atau dari petugas kesehatan melalui beberapa media atau sosialisasi sampai ke tingkat yang paling dasar yang dapat langsung merujuk pada peserta JKN BPJS Kesehatan

3.5. Faktor Enabling terhadap Perilaku Pembayaran

Pada aspek ini penelitian terhadap faktor enabling menekankan pada tempat pembayaran dan lingkungan (lokasi geografis).

3.5.1. Tempat Pembayaran

Peneliti melakukan penelitian mengenai tempat pembayaran dengan mengajukan beberapa pertanyaan Dimanakah Bapak/Ibu melakukan pembayaran BPJS Kesehatan? Menurut Bapak/Ibu lebih baik pembayaran dilakukan secara *online* atau *offline*?” dan diperoleh pernyataan dari informan sebagai berikut. “...di Indomart mbak biasanya, kalau dipotong debit kadang tidak ada saldonya biasanya jadi mudah di indomart gitu mbak....” (Informan penelitian). “...tidak sampai 5 menit lah Mbak....” (Informan penelitian)

Lokasi pembayaran yang disediakan oleh penyelenggara JKN untuk meningkatkan kolektibilitas iuran peserta sudah beragam, pembayaran dapat dilakukan di kantor Bank Mandiri/BNI/BRI/BTN, ATM, Internet banking, SMS *gateway*, surat tagihan kepada peserta, *channel* PPOB (*Payment Point Online Bank*), mesin EDC (*Electronic Data Capture*) di kantor cabang BPJS Kesehatan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat dilihat bahwa iuran JKN BPJS Kesehatan sudah dibayarkan secara rutin oleh informan di tempat pembayaran yang telah disediakan, dari kedelapan informan enam informan memilih di toko swalayan terdekat. Waktu tempuh antara tempat tinggal informan kurang dari 5 menit dari lokasi pembayaran. Waktu tempuh dan jarak seseorang menuju tempat pembayaran merupakan hal terpenting dalam keteraturan pembayaran iuran, dalam hal ini BPJS Kesehatan juga sudah bekerja sama dengan berbagai tempat pembayaran, sehingga memudahkan peserta JKN BPJS Kesehatan untuk melakukan pembayaran iuran (Ramadani & Batara, 2021). Keteraturan dan kemauan peserta JKN BPJS Kesehatan dalam membayar JKN BPJS Kesehatan jarak menuju tempat pembayaran merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi Seseorang yang memiliki waktu tempuh yang singkat akan memiliki keteraturan dalam membayarkannya dibandingkan dengan seseorang yang memiliki waktu tempuh yang cukup lama menuju tempat pembayarannya (Hildayanti, Batara, & Alwi, 2020).

3.5.2. Lingkungan (Lokasi Geografis).

Pada aspek ini pertanyaan yang diajukan oleh peneliti adalah “Bagaimana dengan keluarga/lingkungan tempat tinggal apakah mereka merekomendasikan untuk mendaftarkan diri/anggota keluarga untuk mengikuti program JKN BPJS Kesehatan ?” dan diperoleh pernyataan informan sebagai berikut. “... teman temanku yang merekomendasikan, pernah ngumpul terus membahas BPJS ini...” (Informan penelitian). “... 3 menitan mbak yaa, kalau rame jalannya paling ya lebih ...” (Informan penelitian)

Kemudahan kondisi geografis merupakan faktor yang mempengaruhi konsumen untuk membeli barang atau menggunakan jasa. Faktor kedua yang mempengaruhi peserta JKN BPJS Kesehatan dalam menggunakan jasa adalah faktor sosial, faktor psikologis, faktor produk, dan faktor premi (Suryana & Aulia, 2021). Dalam hal itu kemudahan akses terhadap keputusan pembelian juga diukur melalui kemudahan informan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Kemudahan akses dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan fasilitas yang lengkap di layanan kesehatan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa layanan (Ukago & Mawarni, 2021). Kemudahan akses atau jarak tempuh tempat tinggal menuju ke fasilitas kesehatan pertama dirasakan oleh keseluruhan Informan. Waktu tempuh antara tempat tinggal dengan fasilitas kesehatan kurang dari lima menit atau cukup singkat, menyebabkan beberapa informan memilih menggunakan pelayanan kesehatan terdekatnya yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan.

4. Simpulan

Dari pemaparan dan pembahasan terhadap temuan penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor perilaku pembayaran seperti faktor predisposing, reinforcing, dan enabling telah dipersepsikan secara positif oleh informan. Faktor predisposing, informan yang melakukan pendaftaran JKN BPJS Kesehatan secara sukarela mengetahui hak dan kewajiban sebagai peserta JKN BPJS Kesehatan. Informan melakukannya dikarenakan kesadaran yang timbul akibat riwayat penyakit yang diderita dan mengetahui berbagai

kemudahan dan keuntungan program JKN BPJS dalam mengatasi persoalan kesehatan setiap warga negara. Faktor reinforcing, informan merasa bahwa layanan yang diberikan oleh petugas kesehatan telah sesuai dengan harapan sehingga selalu menggunakan layanan yang tersedia. Hal itu juga dikuatkan dengan adanya kemudahan akses informasi JKN BPJS Kesehatan dari berbagai media. Faktor enabling, informan merasa mendapat banyak kemudahan dalam hal pembayaran berkat adanya pilihan tempat pembayaran dan lokasi pembayaran yang cukup dekat dengan domisili informan. Begitu juga dengan akses terhadap fasilitas kesehatan yang memiliki kemudahan dalam hal kondisi geografis dan waktu tempuh yang cukup singkat.

Daftar Rujukan

- Adani, J., Permatasari, P., Pulungan, R. M., & Setiawati, M. E. (2019). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Pembayaran Iuran JKN pada Peserta Mandiri di Kota Depok Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 11(4), 287–295.
- Adiyanta, F. C. S. (2020). 8039-25016-1-Sm. *Administrative Law & Governance Journal*, 3(2), 2621–2781.
- Agustina, Z. A., & Izza, N. (2019). Hubungan sistem pembayaran satu keluarga (kolektif) terhadap perpindahan kelas kepesertaan dan kepatuhan pembayaran iuran bpjs di Kabupaten Malang. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 22(1), 44–53. <https://doi.org/10.22435/hsr.v22i1.157>
- Ahmad, M., Muchlis, N., & H. (2021). Article history : Received : 4 September 2020 peningkatan yang cukup signifikan , peningkatan tersebut karena masyarkat ingin memperoleh manfaat meningkatkan kolektibilitas anggaran . Kondisi tersebut karena peserta BPJS mandiri tidak memiliki penelitian. 01(05), 502–511.
- Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, Kota Malang. 96,22 Persen Warga Kota Malang Tercover JKN-KI Tahun 2020.
- Binsa, Sabilu, Y., & Rahman. (2020). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kemauan Membayar (Willinngness To Pay) Iuran Peserta Jkn Mandiri Di Wilayah Kerja Puskesmas Nambo Kota Kendari Tahun 2020 . *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan*, 1(3), 149–156. Retrieved from <http://ojs.uho.ac.id/index.php/jakk-uh/article/view/18165>
- BPS Kota Malang (2020), Kota Malang dalam Angka 2020. malangkota.bps.go.id
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja. *Manajemen*, 5(2), 82–92.
- Fajrini, Fini; Latifah, Noor; Hermasyah, Dadang; Firda, N. (2021). Studi Ketidakpatuhan Membayar Iuran BPJS Kesehatan Peserta Non PBI Bukan Penerima Upah di Kelurahan Cempaka Putih Tahun 2018. *Muhammadiyah Public Helath Journal*, 1(2), 12–26.
- Fithriyana, R. (2019). Hubungan Pengetahuan Dan Sikap Kepala Keluarga Tentang Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Dengan Kepesertaannya Secara Mandiri. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(2), 1–8.
- Hasan, N., & Batara, A. S. (2020). Faktor yang berhubungan dengan kepatuhan membayar iuran bpjs pada peserta mandiri di puskesmas Tamamaung. *Window of Public Health Journal*, 01(04), 12.
- Hildayanti, A. N., Batara, A. S., & Alwi, M. K. (2020). Determinan Ability To Pay dan Willingness To Pay Iuran Peserta Mandiri BPJS Kesehatan di Kecamatan Takabonerate (Studi Kasus di Kabupaten Kepulauan Selayar). *PROMOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(02), 130–137. Retrieved from <https://www.jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/PJKM/article/viewFile/1367/1186>
- Isral, I., Tullah, R., & Prianto Syahputra, M. S. (2021). Media Informasi Tentang Aturan dan PerundangUndangan BPJS Ketenagakerjaan Berbasis Multimedia. *Academic Journal of Computer Science Research*, 3(1). <https://doi.org/10.38101/ajcsr.v3i1.333>
- Kesehatan, B., & Panduan layanan Bagi Peserta jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). (2022). Panduan layanan Bagi Peserta jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) dengan Gotong Royong Semua tertolong. *Riskesmas* 2018, 3, 103–111.
- Laporan Pengelolaan Program Tahun 2020 (Auditan). (2021). In <https://Bpjs-Kesehatan.Go.Id/>. Retrieved from <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/b1ccf38a84e322f2cf5f648b857f1de0.pdf>

- Peraturan Presiden. (2004). UU RI No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jdih BPK RI, 1–45.
- Perpres. (2013). Perpres No 12 Tahun 2013.pdf. 1–37.
- Perpres Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Jaminan Kesehatan. (2020). Jdih BPK RI, (64), 12. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/136650/perpres-no-64-tahun-2020>
- Perpres RI. (2019). Peraturan Presiden Nomor 75 tentang Jaminan Kesehatan. Presiden Republik Indonesia, (004877), 2–6. Retrieved from <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/e277a92bde56-b8d855c9d8cc9cefa2ab.pdf>
- Prasetiawan, M. J., Mulyadi, D. E., & Aliftitah, S. (2019). Pemahaman Tentang Hak Dan Kewajiban Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Ganding Sumenep. *Journal Of Health Science (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 4(2), 25–27. <https://doi.org/10.24929/jik.v4i2.708>
- Profil Kesehatan Jawa TImur 2020. (2020). 5(1). <https://doi.org/10.22219/sm.v5i1.4216>
- Ramadani, N. A., & Batara, A. S. (2021). Faktor yang berhubungan dengan kepatuhan membayar iuran bpjs pada peserta mandiri di Kecamatan Bontomatene. 01(06), 11.
- Rofiqah, T., & Pd, S. (2017). *Jurnal KOPASTA*. *Urnal KOPASTA Jurnal KOPASTA*, 4(1), (2017) 41 - 46 HUBUNGAN, 4(1), 41–46.
- Sari, I. P., Luthfiyati, Y., Nita, V., & Widodo, S. T. M. (2020). Pengetahuan kesehatan reproduksi remaja dan sikap seks pranikah pada siswa SMA. *Jurnal Spirits*, 10(2), 24. <https://doi.org/10.30738/spirits.v10i2.8225>
- Solida, A., Noerjoedianto, D., Mekarische, A. A., Widiastuti, F., Studi, P., Kesehatan, I., ... Jambi, U. (2021). Pola belanja kesehatan katastropik peserta jaminan kesehatan nasional di kota jambi. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : Jkki*, 10(04), 209–215.
- Suryana, A., & Aulia, S. H. (2021). *Mimbar Kampius : Jurnal Pendidikan dan Agama Islam* *Mimbar Kampius : Jurnal Pendidikan dan Agama Islam*. 20(1), 13–23. <https://doi.org/10.17467/mk.v21i1.881>
- Syahidah, N., Redjeki, E. S., & Puspitasari, S. T. (2021). Perspektif Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rawat Inap Puskesmas Arjasa Menggunakan Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems. *Sport Science and Health*, 3(11), 838–844. <https://doi.org/10.17977/um062v3i112021p838-844>
- Ukago, Y., & Mawarni, D. (2021). Deskripsi Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien di Klinik. *Sport Science and Health*, 3(10), 800–807. <https://doi.org/10.17977/um062v3i102021p800-807>
- Undang-Undang No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (2011). (June), 53.
- Wulandari, A., Syah, N. A., & Ernawati, T. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Peserta Mandiri Dalam Pembayaran Iuran Program Jaminan Kesehatan Nasional di Kota Solok. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 9(1), 7. <https://doi.org/10.25077/jka.v9i1.1219>
- Yanitawati, Mardhiyah, A., & Widianti, E. (2017). Hubungan Perilaku Sakit Dalam Aspek Psikososial Dengan Kualitas Hidup Remaja Thalasemia. *Jurnal Keperawatan BSI*, 5(1), 38–47. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jk> 39