



**ARTIKEL RISET**

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph1510>

**STUDI KETIDAKPATUHAN PEMBAYARAN IURAN BPJS KESEHATAN MANDIRI  
DI KELURAHAN TAMALANREA JAYA KOTA MAKASSAR**

<sup>K</sup>Mirna Ahmad<sup>1</sup>, Nurmiati Muchlis<sup>2</sup>, Haeruddin<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat,  
Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (<sup>K</sup>): [mirnaahmad099@gmail.com](mailto:mirnaahmad099@gmail.com)

[mirnaahmad099@gmail.com](mailto:mirnaahmad099@gmail.com)<sup>1</sup>, [nurmi\\_marsfkm@yahoo.com](mailto:nurmi_marsfkm@yahoo.com)<sup>2</sup>, [emanhaeruddin@yahoo.com](mailto:emanhaeruddin@yahoo.com)<sup>3</sup>

**ABSTRAK**

Kepatuhan peserta mandiri membayar iuran BPJS di Kelurahan Tamalanrea Jaya Kota Makassar belum maksimal. Hal ini terlihat dari jumlah peserta mandiri yang menunggak sebanyak 54.3% dari peserta mandiri terdaftar. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mendalam tentang ketidakpatuhan pembayaran iuran BPJS Kesehatan Mandiri di Kelurahan Tamalanrea Jaya Kota Makassar yang dilihat dari empat faktor ketidakpatuhan, yaitu tingkat pendapatan, pengetahuan, persepsi dan motivasi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan survei deskriptif. Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah informan kunci yakni peserta BPJS Kesehatan Mandiri yang pernah atau sedang mengalami penunggakan pembayaran iuran BPJS Kesehatan Mandiri sebanyak 6 informan biasa dan 1 informan kunci yang didapatkan dari kriteria pengambilan informan yang telah ditentukan. Analisis data dengan menggunakan teknik triangulasi. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa semua informan memiliki pendapatan rendah dan tidak patuh dalam membayar iuran, Semua informan memiliki pengetahuan yang tinggi tetapi tidak patuh dalam membayar iuran, semua informan memiliki persepsi negatif dan tidak patuh dalam membayar iuran dan semua informan memiliki motivasi positif tetapi tidak patuh dalam membayar iuran. Kesimpulan dari penelitian ini ialah semua informan mengalami ketidakpatuhan pembayaran iuran BPJS Kesehatan Mandiri disebabkan oleh faktor pendapatan, pengetahuan, persepsi dan motivasi. Disarankan kepada pihak BPJS untuk memberikan sosialisaisi atau informasi kepada peserta BPJS Kesehatan tentang Program BPJS Kesehatan dan mempertimbangkan pembuatan layanan pemberitahuan berbasis online untuk mengingatkan peserta agar melakukan pembayaran iuran BPJS Kesehatan tepat waktu.

Kata kunci : Ketidakpatuhan; BPJS; iuran.

**PUBLISHED BY :**

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal Fakultas  
Kesehatan Masyarakat UMI

**Address :**

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)  
Makassar, Sulawesi Selatan.

**Email :**

[jurnal.woph@umi.ac.id](mailto:jurnal.woph@umi.ac.id)

**Article history :**

Received : 4 September 2020

Received in revised form : 22 November 2020

Accepted : 9 Desember 2020

Available online : 28 Februari 2021

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



---

**ABSTRACT**

*The compliance of independent participants in paying BPJS dues in Tamalanrea Jaya Village, Makassar City has not been maximal. This can be seen from the number of independent participants who are in arrears, as much as 54.3% of the registered independent participants. This study aims to obtain in-depth information about the non-compliance of BPJS Kesehatan Mandiri dues payment in the Tamalanrea Jaya Village, Makassar City which is seen from four non-compliance factors, namely income, knowledge, perception and motivation levels. This type of research is qualitative research with a descriptive survey approach. The informants used in this study were key informants, namely participants of BPJS Kesehatan Mandiri who had or are currently experiencing delinquency in payment of BPJS Kesehatan Mandiri as many as 6 regular informants and 1 key informant obtained from predetermined informant retrieval criteria. Data analysis using triangulation techniques. From the results of the study, it was found that all informants had low income and were not obedient in paying dues, all informants had high knowledge but were not obedient in paying dues, all informants had negative perceptions and were disobedient in paying dues and all informants had positive motivation but did not comply. in paying dues. The conclusion of this study is that all informants experienced non-compliance with BPJS Kesehatan Mandiri dues payments due to factors of income, knowledge, perceptions and motivation. It is recommended that BPJS provide socialization or information to BPJS Kesehatan participants about the BPJS Health Program and consider creating an online-based notification service to remind participants to make BPJS Kesehatan dues payments on time.*

*Keywords: Non-compliance; BPJS; dues.*

---

**PENDAHULUAN**

Berdasarkan data *Universal Health Coverage* (UHC) tahun 2019, lebih dari 930 juta orang (sekitar 12% dari populasi dunia) menghabiskan setidaknya 10% dari anggaran rumah tangga mereka untuk membayar perawatan Kesehatan.<sup>1</sup> Sedangkan di Indonesia, berdasarkan data Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan menunjukkan data mengalami peningkatan pada tahun 2019, yaitu jumlah peserta telah mencapai 224.1 juta atau 83% dari total penduduk Indonesia 269 juta orang.<sup>2</sup> Partisipasi masyarakat menjadi peserta BPJS Kesehatan khusus peserta mandiri telah mengalami peningkatan yang cukup signifikan, peningkatan tersebut karena masyarakat ingin memperoleh manfaat dari layanan BPJS Kesehatan Mandiri. Manfaat pelayanan kesehatan dari BPJS Kesehatan diterima dengan syarat harus membayar iuran perbulan. Dalam penelitian ini adalah peserta BPJS mandiri, kepatuhan pembayaran iuran peserta mandiri merupakan tantangan tersendiri bagi BPJS untuk meningkatkan kolektibilitas anggaran. Kondisi tersebut karena peserta BPJS mandiri tidak memiliki instansi atau lembaga yang menanggung pembayaran iuran bulanan.

Berdasarkan data observasi awal dari BPJS Cabang Makassar bulan Januari 2020 menunjukkan jumlah peserta bukan penerima upah (mandiri) sebanyak 351.606 jiwa dari 1.370.683 jiwa. Pada penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Tamalanrea Jaya, tercatat jumlah peserta BPJS Kesehatan Mandiri yang mengalami penunggakan sebanyak 1.540 jiwa atau 54.3% dari 2.895 jiwa. Hal ini menunjukkan bahwa pada wilayah Kelurahan Tamalanrea Jaya merupakan jumlah penunggakan peserta BPJS tertinggi untuk wilayah Kecamatan Tamalanrea.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Efriyani tahun 2017 bahwa salah satu faktor penunggakan peserta mandiri dalam membayar iuran BPJS adalah tingkat pengetahuan.<sup>3</sup> Sedangkan penelitian dari Arfilyah tahun 2016 menyatakan bahwa salah satu faktor penunggakan pembayaran iuran BPJS adalah motivasi,<sup>4</sup> dan hasil yang sama yang dilakukan oleh Pratiwi tahun 2015 bahwa penunggakan

yang terjadi pada peserta BPJS dalam pembayaran iuran adalah pendapatan dan persepsi.<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa berpendapatan tinggi memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi dalam membayar iuran, hal tersebut juga berlaku dengan pengetahuan cukup baik, persepsi positif dan motivasi positif juga akan meningkatkan kepatuhan dalam membayar iuran BPJS. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa meskipun memiliki pendapatan yang tinggi, pengetahuan tinggi, memiliki persepsi positif dan motivasi positif tetapi masih mengalami penunggakan pembayaran iuran BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan informasi mendalam tentang ketidakpatuhan pembayaran iuran BPJS Kesehatan Mandiri di Kelurahan Tamalanrea Jaya Kota Makassar tahun 2020 yang dilihat dari 4 faktor yakni pendapatan, pengetahuan, persepsi dan motivasi.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan survey deskriptif. yang digunakan untuk menghasilkan suatu gambaran mengenai ketidakpatuhan membayar iuran BPJS Kesehatan peserta mandiri di Kelurahan Tamalanrea Jaya Kota Makassar. Penelitian deskriptif yaitu suatu metode yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat suatu gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Tamalanrea Jaya Kota Makassar pada bulan Juli 2020. Teknik pemilihan informan pada penelitian ini berdasarkan kriteria sebagai berikut yaitu: (a) peserta yang berdomisili atau bertempat tinggal di Kelurahan Tamalanrea Jaya yang kurang lebih 3 tahun lamanya, (b) peserta yang bersedia untuk diwawancarai pada saat penelitian, (c) peserta yang ditemui di lokasi penelitian pada saat melakukan penelitian, (d) peserta BPJS kategori mandiri dan telah lama bergabung kurang lebih 2 tahun lamanya, (e) peserta mandiri yang pernah mengalami penunggakan atau sedang mengalami penunggakan BPJS Kesehatan mandiri, (f) peserta BPJS Kesehatan mandiri yang memiliki sumber mata pencarian yang berasal dari wiraswasta. Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah informan kunci yakni peserta BPJS Kesehatan mandiri yang pernah atau sedang mengalami penunggakan pembayaran iuran BPJS sebanyak 6 informan biasa dan 1 informan kunci. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam kemudian dilakukan analisis dengan teknik triangulasi dengan penyajian dalam bentuk narasi.

## HASIL

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Tamalanrea Jaya Kota Makassar dengan tujuan untuk mendapatkan informasi mendalam tentang kepatuhan terhadap penunggakan pembayaran iuran BPJS Kesehatan mandiri di Kelurahan Tamalanrea Jaya Kota Makassar. Pada penelitian ini menggunakan empat indikator yakni tingkat pendapatan peserta, pengetahuan BPJS Kesehatan mandiri, persepsi tempat pelayanan kesehatan dan motivasi membayar iuran secara teratur. Informan pada penelitian ini berjumlah 7 orang yaitu 1 orang informan kunci dan 6 orang peserta BPJS Kesehatan mandiri yang mengalami penunggakan pembayaran iuran di Kelurahan Tamalanrea Jaya Kota Makassar. Karakteristik informan

dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Karakteristik Informan di Kelurahan Tamalanrea Jaya Kota Makassar Tahun 2020

No.	Informan	Umur	Jenis Kelamin	Lamanya menjadi Peserta BPJS Mandiri	KET
1	HR	30	Perempuan	3 Tahun	Informan Biasa
2	RH	55	Perempuan	4 Tahun	Informan Biasa
3	RHD	31	Perempuan	5 Tahun	Informan Biasa
4	RS	24	Perempuan	3 Tahun	Informan Biasa
5	TF	26	Laki-laki	2 Tahun	Informan Biasa
6	RSM	38	Perempuan	5 Tahun	Informan Biasa
7	ASB	40	Laki-laki	4 Tahun	Informan Kunci

### Penunggakan Pembayaran Iuran BPJS Kesehatan Mandiri

Hasil wawancara terhadap informan mengenai penunggakan pembayaran diperoleh bahwa semua informan mengalami penunggakan pembayaran iuran BPJS Kesehatan Mandiri, dimana informan hanya membayar premi secara teratur di awal mendaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan Mandiri, berikut hasil wawancara dengan informan :

*“Di awal menjadi peserta BPJS Kesehatan Mandiri itu saya sering bayar bahkan saya selalu membayar tepat waktu, tapi setelah lama menjadi peserta BPJS Kesehatan Mandiri kadang juga saya tidak bayarka dan kadang juga kubayarki”*

(HR, 30 Tahun)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan mengenai penunggakan pembayaran iuran BPJS di peroleh bahwa informan mengalami penunggakan pembayaran iuran BPJS Kesehatan Mandiri, dimana informan hanya membayar premi secara teratur di awal mendaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan Mandiri.

### Pendapatan

Berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa semua informan biasa memiliki pendapatan yang sumbernya dari usaha kecil yang dijalankan saat ini. Usaha kecil tersebut seperti jual ATK, jual barang sembako, jual barang campuran, jual minuman, buka jasa desain grafis dan memiliki kantin. Usaha yang dijalankannya sudah beroperasi kurang lebih diantara 1-5 tahun. Sedangkan dari usaha yang dijalankan informan mendapatkan pendapatan kisaran antara 200 ribu hingga 2 jutaan. Pernyataan tersebut diperkuat berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci yakni pak ASB selaku lurah di Kelurahan Tamalanrea Jaya yakni:

*“Warga di Kelurahan Tamalanrea Jaya memiliki sumber mata pencarian yang asalnya berbeda-beda yakni mulai dari sebagai pejabat/PNS, selain itu ada juga warga yang berprofesi sebagai guru hingga jadi tani, ada pula warga yang bekerja buruh kasar hingga buruh harian dan kemudian ada juga warga yang merintis sebagai pengusaha”.*

(ASB, 40 Tahun)

Penyebab ketidakpatuhan membayar iuran BPJS Kesehatan Mandiri berdasarkan pendapatan disebabkan karena masih banyak kebutuhan yang harus dipenuhi oleh keluarga sehingga tidak ada alokasi pendapatan yang digunakan peserta untuk membayar iuran tersebut. Berikut hasil wawancara dengan informan:

*“Dulu saya selalu mempersiapkan uang iuran sebelum jatuh tempo di setiap tanggal 10 tapi kalau*

*sekarangkan pendapatan juga tidak kayak dulu jadi saya sudah tidak lagi ada tabungan untuk bayar premi, karena saya lebih mengutamakan kebutuhan rumah tangga”*

(RHD, 31 Tahun)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan mengenai penunggakan pembayaran iuran BPJS Kesehatan yang ditinjau dari faktor pendapatan adalah semua informan memiliki pendapatan rendah dan dalam pembayaran iuran BPJS mengalami penunggakan, hal ini disebabkan karena masih banyak kebutuhan yang harus dipenuhi oleh keluarga sehingga tidak ada alokasi pendapatan yang digunakan untuk membayar iuran tersebut.

### **Pengetahuan**

Berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa semua informan sudah mengetahui hak dan kewajiban sebagai peserta BPJS Kesehatan Mandiri, dimana hak dikemukakan sebagai mendapatkan pelayanan kesehatan dari lembaga kesehatan yang didatangi sedangkan kewajiban yang dikemukakan ialah membayar iuran BPJS Kesehatan Mandiri setiap bulannya, berdasarkan hasil wawancara dengan informan yaitu:

*“Biasanya kalau saya datang ke puskesmas berobat dan pake kartu BPJS Kesehatan Mandiri, yang dikasih itu cuma obat-obatan saja yang diberikan sepengetahuan saya. Tapi tidak tahu kalau orang lain dan mungkin tergantung puskesmas, karena puskesmas yang sering saya datangi puskesmas yang terdekat disini”*

(HR, 30 Tahun)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan mengenai penunggakan pembayaran iuran BPJS yang ditinjau dari faktor pengetahuan adalah semua informan memiliki pengetahuan cukup rendah sehingga dalam pembayaran iuran BPJS mengalami penunggakan, hal ini disebabkan karena beberapa informan kurang paham mengenai BPJS baik dari berbagai metode pembayaran dan konsekuensi dari penunggakan pembayaran iuran.

### **Persepsi**

Berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa informan memiliki persepsi yang baik sebagai peserta BPJS Kesehatan Mandiri terhadap manfaat yang diterima baik dari lembaga kesehatan seperti puskesmas, berdasarkan hasil wawancara dengan informan yaitu:

*“Menurut saya secara pribadi mengatakan bahwa warga di Tamalanrea Jaya memiliki persepsi yang sudah bagus tetapi saya bisa mengukur persepsi tersebut. Misalkan ada warga yang bisa dikatakan jarang sakit maka dia memiliki persepsi bahwa tidak usah membayar iuran berbeda dengan warga yang sedang sakit. Selain itu juga dapat dilihat dari sumber pendapatan mereka jika pendapatan warga disini terbilang sukses maka tidak ada masalah terkait pembayaran iuran dan begitu juga sebaliknya. Itu menurut saya persepsi yang berkembang daerah sini”.*

(ASB, 40 Tahun)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan mengenai penunggakan pembayaran iuran BPJS yang ditinjau dari faktor persepsi adalah semua informan memiliki persepsi negatif sehingga mengalami penunggakan dalam pembayaran iuran BPJS, hal ini disebabkan karena keadaan informan yang menganggap bahwa tidak penting untuk membayar BPJS Kesehatan, dimana memiliki persepsi bahwa masa depan urusan nanti, yang terpenting adalah memenuhi kebutuhan sekarang.

## Motivasi

Berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa semua informan memiliki motivasi yang baik sebagai peserta BPJS Kesehatan Mandiri dikarenakan dalam motivasi membayar semua informan secara sukarela membayar atau tidak ada unsur paksaan. Berdasarkan hasil wawancara kepada informan yaitu:

*“Sebenarnya tidak ada unsur paksaan, bilang mau membayar atau tidak jika kita punya uang artinya bisa langsung dibayar kalau sudah jatuh tempo, beda kalau tidak punya. Tetapi kalau menurutku, saya ini kan sudah lama tidak membayar iuran BPJS Kesehatan Mandiri artinya sudah menunggak juga jadi tidak ada juga yang paksa membayar”*

(RH, 55 Tahun dan TF, 26 Tahun)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan mengenai penunggakan pembayaran iuran BPJS yang ditinjau dari faktor motivasi adalah semua informan memiliki motivasi positif tetapi dalam pembayaran iuran BPJS mengalami penunggakan, hal ini disebabkan karena informan kurang mendapatkan motivasi atau dorongan sehingga tidak ada penguat terhadap timbulnya sikap dan niat untuk membayar iuran BPJS Kesehatan.

## PEMBAHASAN

### Pendapatan

Pendapatan adalah penghasilan yang timbul dari aktivitas masyarakat setiap bulannya sesuai standar upah minimum pendapatan perkapita daerah.<sup>6</sup> Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa semua informan yang diwawancarai memiliki sumber pendapatan dari usaha yang dijalankan, disamping itu beberapa informan patuh dalam pembayaran iuran BPJS Kesehatan Mandiri diawal jadi peserta BPJS Kesehatan Mandiri dikarenakan masih memiliki pendapatan yang cukup untuk menutupi beban iuran BPJS Kesehatan Mandiri.

Pendapatan informan memegang peranan penting tingginya kesadaran seseorang terhadap kepatuhan dalam membayar iuran BPJS Kesehatan Mandiri. Banyak informan yang menyatakan bahwa bukan dari segi tingkat pendapatan mereka yang membuat informan patuh dalam pembayaran iuran BPJS Kesehatan Mandiri tapi karena adanya kebutuhan yang harus didahulukan. Oleh sebab itu, pendapatan yang rendah mampu menurunkan ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar iuran BPJS Kesehatan Mandiri karena tidak ada alokasi pendapatan yang digunakan peserta untuk membayar iuran tersebut.

Berbeda dengan pada saat informan di masa awal jadi peserta BPJS Kesehatan Mandiri dimana pada saat itu informan masih memiliki atau berpendapatan tinggi dan mempunyai tingkat kesejahteraan menengah ke atas memiliki tingkat keteraturan yang tinggi dalam membayar iuran BPJS Kesehatan Mandiri. hal lainnya adalah kurangnya sosialisasi yang diberikan pihak BPJS kepada peserta untuk meningkatkan kesadaran peserta diperlukan adanya pembinaan maupun sosialisasi, agar warga masyarakat benar-benar mengetahui atau mengerti kegunaan atau manfaat, aturan menjadi peserta BPJS Kesehatan Mandiri, dengan hal itu akan mengurangi ketidakpatuhan informan dalam membayar iuran meskipun ada kebutuhan lain yang diprioritaskan.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Rismawati *et al.* tahun 2017 bahwa pendapatan seseorang memegang peranan penting tingginya kesadaran seseorang terhadap kepatuhan dalam



membayar iuran BPJS.<sup>7</sup> Penelitian yang juga dilakukan oleh Zulfa *et al.* tahun 2019 bahwa pendapatan yang rendah mampu menurunkan kepatuhan masyarakat dalam membayar iuran BPJS karena masih banyak kebutuhan yang harus dipenuhi oleh keluarga sehingga tidak ada alokasi pendapatan yang digunakan peserta untuk membayar iuran tersebut.<sup>8</sup>

### **Pengetahuan**

Pengetahuan adalah segala informasi yang diketahui oleh informan mengenai BPJS Kesehatan Mandiri. Banyak informan masih memiliki pengetahuan yang sepenuhnya belum mengetahui seluk-beluk BPJS Kesehatan Mandiri. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa informan menjadi peserta BPJS Kesehatan Mandiri sudah lama sehingga banyak aturan dan kebijakan dari BPJS Kesehatan Mandiri sudah dilupakan seperti denda pembayaran yang menunggak. Hal ini karena perhatian informan bukan lagi tertuju pada pembayaran iuran BPJS Kesehatan Mandiri tetapi lebih untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Berdasarkan hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh teori John S. Askin dalam Ariadi tahun 2015 yang menyatakan pengetahuan menjadi faktor penentu untuk mempengaruhi perilaku serta cara pandangan seseorang dalam menentukan status kesehatannya.<sup>9</sup>

Dalam hal ini peneliti berasumsi bahwa informan yang memiliki pengetahuan tinggi akan mempengaruhi kepatuhan membayar iuran BPJS Kesehatan Mandiri namun tidak terlihat pada penelitian ini. Hal ini menggambarkan bahwa informan yang mengetahui banyak tentang BPJS Kesehatan Mandiri belum tentu memiliki kesediaan membayar iuran bahkan mereka belum terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan Mandiri. Selain itu informan tidak hanya menerima informasi dari BPJS Kesehatan Mandiri sebagai pengetahuan tetapi juga menerima pelayanan kesehatan. pengetahuan informan tentang pelayanan yang diterima masih sangat terbatas. Informan mau menggunakan pelayanan kesehatan apabila mereka sakit dan informasi yang mereka punya berdasarkan pengetahuan mereka ketika mereka sakit sebelumnya.

Demikian halnya dalam kepatuhan membayar BPJS Kesehatan Mandiri, informan mau membayar ketika merupakan suatu kewajiban dan mereka telah memiliki pengalaman dalam menggunakan BPJS Kesehatan Mandiri itu sendiri.

Hasil penelitian ini didukung oleh Intiasari tahun 2016 bahwa kurangnya pengetahuan peserta mengenai pembayaran iuran termasuk konsekuensi ketidakpatuhan pembayaran iuran merupakan faktor penghambat keberlanjutan pembayaran iuran pada peserta BPJS Kesehatan Mandiri.<sup>10</sup> Hasil penelitian ini juga didukung oleh Chaerunnisa tahun 2017 yang mengatakan bahwa semakin tinggi pengetahuan tentang BPJS maka semakin besar kepatuhan dalam membayar iuran.<sup>11</sup>

### **Persepsi**

Persepsi informan mengenai BPJS Kesehatan Mandiri termasuk dalam pelayanan kesehatan yang diterima ketika berobat akan menjadi faktor utama terbentuknya persepsi informan, karena penilaian pertama akan digunakan untuk tindakan selanjutnya.<sup>12</sup> Berdasarkan hasil penelitian, kondisi lain yang faktor terbentuknya persepsi informan adalah lokasi melakukan pembayaran iuran. Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa seluruh daerah di Kelurahan Tamalarea Jaya Kota Makassar masih dapat

diakses dengan baik oleh peserta BPJS Kesehatan Mandiri. Kanal-kanal pembayaran yang tersedia seperti pembayaran melalui internet banking dapat diakses langsung bagi peserta BPJS Kesehatan Mandiri yang menggunakan *smartphone*.

Persepsi informan terbentuk dari pengalaman pertama terhadap tempat pelayanan kesehatan yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan Mandiri dapat mempengaruhi keinginan informan untuk terus membayar iuran BPJS Kesehatan Mandiri secara patuh. Pengalaman pertama yang tidak menyenangkan yang diterima informan pada pelayanan kesehatan akan berpengaruh terhadap pembentukan persepsi informan terhadap kebutuhan untuk memperpanjang masa kepesertaannya serta kepatuhan informan dalam membayar iuran BPJS Kesehatan Mandiri.

Sebaliknya bagi informan pada pengalaman pertama memiliki persepsi positif terhadap tempat pelayanan kesehatan akan meningkatkan kepatuhan dalam membayar iuran asuransi kesehatan karena informan telah mendapatkan pelayanan serta pengalaman yang baik saat mendapatkan pelayanan kesehatan sehingga akan meningkatkan kesinambungan kepesertaan BPJS Kesehatan Mandiri.

Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nofiyanti, dkk. tahun 2015 yaitu faktor-faktor penghambat kepatuhan pembayaran iuran berdasarkan persepsi peserta antara lain kurangnya pengetahuan tentang keterbatasan ekonomi dan adanya prioritas non-kesehatan,<sup>13</sup> dan juga didukung oleh Pratiwi tahun 2016 bahwa faktor-faktor penghambat kepatuhan pembayaran iuran berdasarkan persepsi peserta.

### **Motivasi**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa semua informan awalnya memiliki motivasi dalam membayar iuran BPJS Kesehatan Mandiri karena demi biaya kesehatan ketika berobat di puskesmas atau rumah sakit. Dalam hal ini informan memiliki interaksi antara perilaku dan lingkungan sehingga dapat meningkatkan, menurunkan atau mempertahankan perilaku tersebut.<sup>14</sup> Perilaku yang dimaksud adalah kepatuhan dalam membayar iuran BPJS Kesehatan Mandiri.

Sumber motivasi informan BPJS Kesehatan Mandiri berupa ketika informan memperoleh informasi yang lengkap dari banyak pihak termasuk BPJS, mudah dipahami, serta dirasa baik dalam pemenuhan kebutuhannya, akan membuat suatu kepatuhan dalam membayar iuran BPJS Kesehatan Mandiri. Oleh karena itu, kepatuhan membayar ketika informan mendapatkan informasi tentang BPJS Kesehatan Mandiri yang baik serta memahaminya akan membuatnya untuk menggunakan BPJS tersebut dan memiliki kesadaran untuk membayar iuran BPJS tersebut. Faktor dari sumber informasi tersebut adalah media, dimana media juga mempengaruhi informan, semakin banyak media informasi yang memberikan informasi tentang BPJS Kesehatan Mandiri secara lengkap, semakin meningkat pengetahuan terkait BPJS Kesehatan Mandiri tersebut. Namun, media informasi serta sifat informasi itu sendiri belum bisa menimbulkan kesadaran informan untuk mau membayar iuran BPJS Kesehatan Mandiri hal ini dipengaruhi oleh faktor lain yang menjadi prioritas penting.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri tahun 2016 bahwa motivasi tinggi maupun motivasi rendah sama-sama memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi,<sup>15</sup> dan juga



didukung oleh Lisnawaty and Jufri tahun 2017 bahwa ketidakpatuhan pembayaran iuran BPJS Kesehatan disebabkan motivasi.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai studi ketidakpatuhan pembayaran iuran BPJS Kesehatan Mandiri di Kelurahan Tamalanrea Jaya Kota Makassar yaitu tingkat pendapatan peserta BPJS masih memiliki pendapatan yang cukup untuk menutupi kebutuhan dibanding dengan beban iuran BPJS Kesehatan Mandiri. Pengetahuan peserta BPJS masih memiliki pengetahuan yang sepenuhnya belum mengetahui seluk-beluk BPJS Kesehatan Mandiri sehingga banyak aturan dan kebijakan dari BPJS Kesehatan Mandiri sudah dilupakan seperti denda pembayaran yang menunggak. Persepsi peserta BPJS terbentuk dari pengalaman pertama terhadap tempat pelayanan kesehatan seperti lokasi pembayaran iuran BPJS. Motivasi peserta BPJS pada awalnya memiliki motivasi dalam membayar iuran BPJS Kesehatan Mandiri karena demi biaya kesehatan ketika berobat di puskesmas atau rumah sakit. Adapun saran dari penelitian ini yaitu disarankan kepada pihak BPJS Kesehatan untuk memberikan sosialisasi atau informasi kepada peserta BPJS Kesehatan tentang program BPJS Kesehatan dan mempertimbangkan pembuatan layanan pemberitahuan berbasis online untuk mengingatkan peserta agar melakukan pembayaran iuran BPJS Kesehatan sebelum tanggal 10.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Universal Health Coverage. Universal Health Coverage report. WHO.
2. BPJS. Laporan kepesertaan tahun 2019. BPJS Kesehat Mandiri. Published online 2019.
3. Efriyani R. Faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Peserta Mandiri dalam Membayar Iuran Jaminan Kesehatan Nasional Di Kelurahan Lubuk Buaya Tahun 2017. Published online 2017.
4. Efriyani R. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Peserta Mandiri Dalam Membayar Iuran Jaminan Kesehatan Nasional Di Kelurahan Lubuk Buaya Tahun 2017. Published online 2017.
5. Pratiwi AN. Faktor Yang Mempengaruhi Keteraturan Membayar Iuran pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kategori Peserta Mandiri (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit dr. Soebandi Kabupaten Jember). Published online 2016.
6. Pertiwi P. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan. Anal Fakt Yang Mempengaruhi Pendapatan Tenaga Kerja Di Drh Istimewa Yogyakarta. Published online 2015.
7. Rismawati L, Jufri NN. Factors Related With Compliance Paying of BPJS Mandiri Insurance/Contribution in the Working Area of Batalaiworu Public Health Center In 2017'. J Ilm Mhs Kesehat Masy. 2017;2(8):1-10.
8. Izza N. Sistem Pembayaran Kolektif Peserta Mandiri dengan Status Kepesertaan dan Kepatuhan Pembayaran Iuran BPJS Kesehatan di Kabupaten Malang. Bul Penelit Sist Kesehat. 2019;22(1):44-53.
9. Ariadi H. Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Ditinjau Dari Karakteristik dan Mutu Pelayan Dokter di Insttalisasi Rawat Jalan RSI Sunan Kudus tahun 2005. Published online 2005.
10. Intiasari AD, Hendrartini J, Trisnantoro L. Analisis Pola Pemanfaatan Jaminan Pembiayaan Kesehatan Era Jaminan Kesehatan Nasional Pada Peserta Non PBI Mandiri Di Wilayah Perdesaan

- Kabupaten Banyumas. *J Kebijakan Kesehat Indones JKKI*. 2016;5(3):101-109.
11. Ar C. Kepatuhan Membayar dan Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Mandiri di RSUD Haji Kota Makassar Tahun 2017. Univ Hasanuddin. Published online 2017.
  12. Trimurti I. Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Tesis Progr Stud Ilmu Kesehat Masy Univ Diponegoro. Published online 2008:53.
  13. Nopiyani NMS, Indrayathi PA, Listyowati R. Analisis Determinan Kepatuhan dan Pengembangan Strategi Peningkatan Kepatuhan Pembayaran Iuran Pada Peserta JKN Non PBI Mandiri dengan Grup Penelitian dan Pengembangan BPJS Kesehatan Di Kota Denpasar. Fak Kedokt Univesitas Udayana. Published online 2015.
  14. Widada T, Pramusinto A, Lazuardi L. Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat (Studi Di Rsud Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu). *J Ketahanan Nas*. 2017;23(2):75. doi:10.22146/jkn.26388
  15. Putri D.M. Faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Peserta Mandiri dalam Membayar Iuran Jaminan Kesehatan Nasional di Kota Padang tahun 2016. Published online 2016.