

Pengaruh Pengetahuan dan Dukungan Keluarga Terhadap Kepatuhan Membayar Pasien BPJS Mandiri

Chaerunnisa AR

Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Mulawarman

Email : chaerunnisaar@fkm.unmul.ac.id

ABSTRAK

Latar belakang Masalah yang dihadapi dalam pengumpulan iuran peserta mandiri (PBPU) adalah tunggakan pembayaran (tidak rutin membayar) oleh peserta. Dapat dikategorikan bahwa peserta penunggak relatif orang berpendidikan menengah, usia produktif, kawin, dan pembayar utama wanita. **Tujuan penelitian:** untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan dukungan keluarga terhadap kepatuhan membayar pasien BPJS Mandiri. **Metode penelitian:** merupakan penelitian kuantitatif terapan dengan desain *Cross Sectional Study*. Populasi penelitian adalah pasien rawat inap di RSUD Haji Kota Makassar. Sampel berdasarkan rumus *Slovin* (*margin error* 10%). Diambil secara *purposive sampling* sebanyak 173 responden. **Hasil penelitian:** Hasil analisis dengan menggunakan Chi Square diperoleh nilai P Value = 0.00 atau nilai $P < 0.05$. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan antara pengetahuan dan kepatuhan membayar pasien BPJS Mandiri di RSUD Haji Kota Makassar. Hasil analisis dengan menggunakan *Continuity Correlation* diperoleh nilai P Value = 0.00 atau nilai $P < 0.05$. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan antara dukungan keluarga dan kepatuhan membayar pasien BPJS Mandiri. Dengan nilai P Value = $0.00 < 0.05$. Uji multivariat secara simultan dengan uji regresi logistik berganda maka pengetahuan memiliki nilai $\exp(B)$ yaitu sebesar 7.059 kali dan dukungan keluarga memiliki nilai $\exp(B) = 2.634$ dan nilai $\text{sig} = 0.000$ berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pasien BPJS Mandiri. **Kesimpulan:** Ada hubungan antara pengetahuan dan dukungan keluarga terhadap kepatuhan membayar pasien BPJS Mandiri di RSUD Haji Kota Makassar. Diharapkan kepada BPJS Kesehatan untuk memberikan sosialisasi atau informasi kepada peserta BPJS Kesehatan

Kata kunci: kepatuhan membayar, pengetahuan

ABSTRACT

Background: The problem faced in collecting independent participant contributions (PBPU) is arrears in payments (non-routine payments) by participants. It can be categorized that the participants in arrears are relatively those with secondary education, productive age, married, and the main payer is a woman. Research objective: to determine the effect of knowledge and family support on compliance with paying BPJS Mandiri patients. Research method: is an applied quantitative research with a Cross Sectional Study design. The study population was inpatients at the Haji General Hospital in Makassar City. The sample was based on the Slovin formula (10% margin of error). Taken by purposive sampling as many as 173 respondents. Results: The results of the analysis using Chi Square obtained a P Value = 0.00 or a P value < 0.05 . Thus, H_0 is rejected and H_a is accepted, meaning that there is a relationship between knowledge and adherence to paying BPJS Mandiri patients at the Hajj Hospital in Makassar City. With a value of P Value = $0.00 < 0.05$. Simultaneous multivariate test with multiple logistic regression tests, knowledge has an $\exp(B)$ value of 7,059 times and family support has an $\exp(B)$ value = 2,634 and a sig value = 0,000 has an effect on adherence to paying BPJS Mandiri patients. Conclusion: There is a relationship between knowledge and family support for paying adherence to BPJS Mandiri patients at the Hajj Hospital in Makassar City. It is hoped that BPJS Health will provide socialization or information to BPJS Health participants

Keywords: obedience paying, knowledge

PENDAHULUAN

Kesehatan menjadi hal yang sangat penting bagi setiap individu. Hal ini membuat sebagian orang yang peduli dengan kesehatannya melakukan berbagai upaya proteksi kesehatan. Jaminan Kesehatan Nasional diselenggarakan berdasarkan undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS). BPJS kesehatan pada 1 Januari 2014 mulai menyelenggarakan jaminan kesehatan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia yang mampu maupun tidak mampu (DJSN, 2012).

Program Jaminan kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan mulai dirasakan penting oleh sebagian besar masyarakat. Peningkatan jumlah peserta menjadi indikator bahwa program ini semakin dibutuhkan. Jaminan kesehatan adalah salah satu bentuk jaminan sosial, yang pada dasarnya bertujuan menjamin stabilitas ekonomi seseorang saat mengalami risiko kesehatan. Dalam SJSN, jaminan kesehatan diselenggarakan dengan prinsip asuransi sosial, yakni solidaritas sosial, efisiensi, ekuitas, komprehensif, portabilitas, nirlaba dan resposif (Thabrany, 2003).

Jaminan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah diartikan sebagai salah satu bentuk perlindungan (proteksi) sosial, untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak (UU No. 40/2004). Pemberlakuan JKN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan mulai tanggal 1 Januari 2014 diharapkan seluruh masyarakat Indonesia dapat ikut serta sehingga seluruh masyarakat akan tercover oleh Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Kemenkes, 2021).

Kepesertaan mandiri yang semakin meningkat tidak sejalan dengan kepatuhannya dalam membayar iuran JKN. Kepatuhan merupakan ketaatan atau

ketidaktaatan pada perintah atau aturan, sedangkan kepatuhan dalam membayar iuran berarti perilaku seseorang yang memiliki kemauan membayar iuran secara tepat berdasarkan waktu yang telah ditetapkan (Fildzah, 2016).

Iuran menjadi salah satu kewajiban bagi peserta jaminan kesehatan. Peserta diwajibkan membayar iuran sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Iuran jaminan kesehatan adalah sejumlah uang yang dibayarkan secara teratur oleh peserta, pemberi kerja, atau pemerintah.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survei analitik yang dimaksudkan untuk memperoleh informasi kepatuhan membayar dan persepsi mutu pelayanan kesehatan pasien BPJS Mandiri di RSUD Haji Kota Makassar.

Sampel responden dihitung berdasarkan rumus *Slovin* dengan taraf kesalahan 10% dengan hasil hitung 173 responden. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Cara pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini dilakukan di instalasi rawat inap RSUD Haji Kota Makassar.

Analisis data dengan menggunakan analisis kuantitatif dengan metode analisis univariat, analisis bivariat dan analisis multivariate. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik setiap variabel baik variabel yang akan diteliti. Analisis bivariat dilakukan untuk melihat korelasi antara dua variabel yaitu salah satu variabel bebas *independent* terhadap variabel terikat/*dependent* dengan menggunakan uji *pearson correlation*. Analisis multivariat digunakan untuk melihat pengaruh dari beberapa variabel bebas/*independent* dengan variabel terikat/*dependent* dengan regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik pasien meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, pekerjaan dan kelas keperawatan dari 173 pasien BPJS Mandiri di instalasi rawat inap RSUD Haji Kota

Makassar

Tabel 1. Hasil Analisis Univariat

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
Umur		
12 – 25	24	13,8
26 – 45	98	56,6
46 - 65	51	29,5
>65	0	0
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	114	65,9
Perempuan	59	34,1
Pendidikan		
SD	0	0
SMP	0	0
SMA	22	12,7
S1	105	60,7
S2	40	23,1
Lainnya	6	3,5
Pekerjaan		
Pedagang	58	33,5
Ibu Rumah Tangga	22	12,7
Wiraswasta	67	38,7
Lainnya	26	15,0
Kelas Keperawatan		
VIP	18	10,4
Kelas 1	63	36,4
Kelas 2	75	43,4
Kelas 3	17	9,8
Jumlah	173	100,0

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui bahwa distribusi umur responden merupakan proporsi identitas responden yang menggambarkan tingkat pengalaman dan kedewasaan pola pikir responden, dikategorikan berdasarkan kriteria umum (Depkes, 2014) yaitu masa remaja 12 – 25 tahun, masa dewasa 26 – 45 tahun, masa Lansia 46 – 65 tahun dan masa manula 65 tahun ke atas. Kelompok umur responden terbanyak adalah kelompok umur dewasa yaitu 26 – 45 tahun sebanyak 98 responden (56,6%), sedangkan yang paling sedikit

adalah kelompok usia remaja yaitu 12 – 25 tahun sebanyak 24 responden (13,6%).

Selanjutnya diketahui bahwa responden laki - laki lebih dominan dibandingkan dengan responden perempuan. Dari hasil pengolahan data dapat dilihat bahwa responden dengan jenis kelamin laki – laki sebanyak 114 responden (65,9%) dan perempuan sebanyak 59 responden (34,1%).

Kemudian distribusi tingkat pendidikan responden yang memanfaatkan pelayanan di instalasi rawat inap RSUD Haji Kota Makassar lebih banyak ada tingkat Perguruan Tinggi yaitu sebanyak 145 responden (83,8%). Sedangkan paling sedikit dimanfaatkan oleh pasien yang tidak sekolah sebanyak 6 responden (3,5%).

Distribusi responden berdasarkan tingkat pekerjaan yang terbanyak memanfaatkan pelayanan rawat inap adalah Wiraswasta sebanyak 67 responden (38,7%), dan yang paling sedikit adalah Ibu Rumah Tangga yaitu 22 responden (15,0%). Adapun distribusi responden berdasarkan kelas keperawatan, dari data yang diperoleh dapat dilihat responden terbanyak berada pada Kelas 2 yaitu sebanyak 75 responden (43,3%), sedangkan yang paling sedikit berada pada Kelas 3 yaitu 17 responden (9,8%).

1. Pengetahuan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka diperoleh perhitungan statistik mengenai pengetahuan responden yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Hasil Analisis Univariat, Bivariat dan Multivariate Variabel Pengetahuan

Pengetahuan	n	Presentase (%)	Sig	Exp (B)
Cukup	142	82,1	0.00	7.059
Kurang	31	17,9		
Total	78	100.0		

Tabel 2 menunjukkan sebanyak 142 responden (82,1%) memiliki pengetahuan yang cukup tentang kepatuhan membayar iuran sebagai pasien BPJS Mandiri sedangkan sebanyak 31 responden (17,9%) memiliki pengetahuan yang kurang tentang kepatuhan membayar iuran sebagai pasien BPJS Mandiri di

RSUD Haji Kota Makassar.

Hasil analisis dengan menggunakan Chi Square diperoleh nilai P Value = 0.00 atau nilai $P < 0.05$. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan antara pengetahuan dan kepatuhan membayar pasien BPJS Mandiri di RSUD Haji Kota Makassar.

Dari hasil analisis regresi logistik diatas didapatkan variabel pengetahuan memiliki nilai $\exp(B)$ yaitu sebesar 7.059 kali lebih berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pasien BPJS Mandiri di RSUD Haji Kota Makassar dengan nilai $p=0.000$.

Pengetahuan adalah segala informasi yang diketahui oleh seseorang. Pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indra yang dimilikinya, sehingga pengetahuan diengaruhi oleh intensitas perhatian dan persepsi terhadap objek (Notoatmodjo, 2014). Dalam konteks negara berpenghasilan menengah, pemahaman dan pengetahuan yang rendah tentang konsep asuransi kesehatan seringkali menjadi penyebab rendahnya tingkat partisipasi pendaftaran terhadap skema asuransi kesehatan mandiri. Terlepas dari kesalahpahaman konsep asuransi kesehatan, skeptisisme dan ketidakpercayaan terhadap skema asuransi kesehatan yang baru juga merupakan alasan untuk menolak konsep asuransi kesehatan mandiri.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pengetahuan terhadap kepatuhan membayar pasien BPJS Mandiri di RSUD Haji Kota Makassar. Pasien yang memiliki kepatuhan dalam membayar premi BPJS Mandirinya memiliki pengetahuan yang cukup tentang pentingnya membayar

premi tepat waktu. Namun sebagian pasien yang memiliki pengetahuan yang kurang menyatakan bahwa mereka kurang mengetahui tentang kapan waktu pembayaran, berbagai metode pembayaran iuran yang tersedia, konsekuensi dari penunggakan pembayaran iuran serta ketidaktahuan pasien mengenai akun virtual menyebabkan mereka tidak melakukan pembayaran iuran

Penelitian yang dilakukan oleh (Mokolomban, 2019) menunjukkan bahwa skala penilaian perilaku kepatuhan seseorang berkorelasi positif dengan tingkat pengetahuan yang dimilikinya. Semakin tinggi tingkat pengetahuan tentang asuransi yang dimilikinya maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan dalam membayar premi setiap bulannya.

Hasil penelitian (Intisari, 2016) menunjukkan bahwa perilaku pembayaran asuransi seseorang dipengaruhi oleh pengetahuan mereka tentang risiko yang terkait dengan status kepemilikan asuransi kesehatan. Dalam konteks seperti ini, dibutuhkan mekanisme untuk mengingatkan peserta dalam membayar iuran agar tidak terjadi lupa atau keterlambatan ataupun kurangnya pengetahuan terhadap status kepesertaan yang dimilikinya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan (Ni Made, 2015) juga menunjukkan bahwa pengetahuan memiliki pengaruh positif terhadap perilaku peserta Asuransi Kesehatan Nasional di Malaysia. Dijelaskan juga bahwa responden dengan pengetahuan yang baik terhadap asuransi kesehatan nasional memiliki 3,4 kali perilaku lebih baik untuk menyukkseskan NHI di Malaysia.

Ada pengaruh pengetahuan dengan nilai $\exp(B) = 7.059$ dan nilai $\text{sig}=0.000$. Pasien dengan pengetahuan cukup baik memiliki pengaruh terhadap kepatuhan membayar premi BPJS Mandiri 7,059 kali lebih besar daripada pasien yang memiliki pengetahuan kurang.

2. Dukungan Keluarga

Dukungan adalah suatu upaya yang diberikan kepada orang lain, baik moril maupun

materil untuk memotivasi orang tersebut dalam melaksanakan kegiatan. Dukungan keluarga secara psikologis akan menjadi andil juga dalam keputusan untuk memanfaatkan fasilitas pelayanan serta sebagai pengingat dalam membayar asuransi kesehatannya.

Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh tabel distribusi frekuensi dukungan keluarga pasien yang diuraikan sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Analisis Univariat, Bivariat dan Multivariate Variabel Pengetahuan

Dukungan Keluarga	n	Presentase (%)	Sig	Exp (B)
Cukup	159	91,9	0.000	2.967
Kurang	14	8,1		
Total	173	100.0		

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 173 responden, yang memiliki dukungan keluarga yang cukup sebanyak 159 responden (91,9%) dan yang memiliki dukungan keluarga yang kurang sebanyak 14 responden (8,1%).

Dukungan keluarga didefinisikan (Rsimawati, 2017) yaitu informasi verbal, sasaran, bantuan yang nyata atau tingkah laku yang diberikan oleh orang – orang yang akrab dengan subjek didalam lingkungan sosialnya atau yang berupa kehadiran dan hal yang dapat memberikan keuntungan emosional atau pengaruh pada tingkah laku penerimaannya.

Dukungan keluarga sebagai adanya kenyamanan, perhatian, penghargaan atau menolong orang dengan sikap menerima kondisinya, dukungan keluarga tersebut diperoleh dari individu maupun kelompok.

Hasil analisis dengan menggunakan *Continuity Correlation* diperoleh nilai P Value = 0.00 atau nilai P < 0.05. Dengan demikian maka Ho ditolak dan Ha diterima berarti ada hubungan antara dukungan keluarga dan kepatuhan membayar pasien BPJS Mandiri di RSUD Haji Kota Makassar

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara dukungan keluarga terhadap kepatuhan membayar pasien BPJS Mandiri di RSUD Haji Kota Makassar. Berdasarkan wawancara yang dilakukan ketika melaksanakan pengisian kuesioner menyatakan bahwa banyak jumlah anggota keluarga yang mereka miliki dan besarnya risiko sakit akibat riwayat penyakit keluarga pasien memberikan efek positif terhadap perilaku kepatuhan membayar pasien, selain itu terjangkaunya besar iuran membuat juga menjadi alasan mereka untuk patuh dalam asuransi BPJS yang mereka miliki.

Dukungan keluarga terdiri atas dukungan emosional, dukungan penghargaan, dukungan informatif dalam dukungan keluarga. Salah satu bentuk dukungannya adalah dukungan informatif dimana bentuk ini melibatkan pemberian informatif, 66 pengetahuan, petunjuk, saran atau umpan balik tentang situasi dan kondisi individu. Jenis informatif seperti ini dapat menolong individu untuk mengenali dan mengatasi masalah dengan lebih mudah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (Hamdani, 2012) yang menyebutkan pendidikan, pendapatan, dukungan keluarga, tanggungan dan status kesehatan merupakan variabel yang terkait secara signifikan dengan pembelian asuransi kesehatan. Dukungan keluarga untuk selalu mengingatkan jadwal pembayaran premi asuransi dan riwayat penyakit yang membebani keluarga secara tiba-tiba dan mengharuskan mobilisasi dana secara cepat, serta alasan pasien dengan penyakit kronis, yang memerlukan pembiayaan dalam jangka panjang dan berimplikasi panjang pula terhadap sumberdaya dalam rumah tangga menjadi alasan kepatuhan pasien terhadap premi BPJS Mandirinya.

Ada pengaruh dukungan keluarga dengan nilai $\exp(B) = 2.634$ dan nilai $\text{sig}=0.000$. Pasien dengan dukungan keluarga yang cukup baik akan berdampak pada kepatuhan membayar pasien BPJS Mandiri 2,634 kali lebih besar daripada responden yang kurang mendapat dukungan dari keluarganya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan :

1. Ada hubungan antara pengetahuan terhadap kepatuhan membayar pasien BPJS Mandiri di

RSUD Haji Kota Makassar.

2. Ada hubungan antara dukungan keluarga terhadap kepatuhan membayar pasien BPJS Mandiri di RSUD Haji Kota Makassar.
3. Berdasarkan uji multivariat secara simultan dengan uji regresi logistik berganda maka pengetahuan dan dukungan keluarga berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pasien BPJS Mandiri di RSUD Haji Kota Makassar.

Saran:

1. Direkomendasikan kepada BPJS Kesehatan untuk memberikan sosialisasi atau informasi kepada peserta BPJS Kesehatan tentang Program BPJS Kesehatan, seperti cara menggunakan, cara pembayarannya, dan sanksi kepatuhan yang diberikan BPJS Kesehatan apabila menunggak iuran agar peserta dapat lebih termotivasi untuk patuh dalam menyukseskan program JKN dan juga mapu mengurangi defisit BPJS Kesehatan kedepannya.
2. Direkomendasikan kepada BPJS Kesehatan untuk mempertimbangkan pembuatan layanan pemberitahuan berbasis sms online untuk mengingatkan peserta agar melakukan pembayaran iuran BPJS Kesehatan sebelum tanggal 10.

DAFTAR PUSTAKA

1. Thabrany, H. (2003). *Tinjauan Akademis Tentang Asuransi Kesehatan Nasional* Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan, Universitas Indonesia.
2. Kemenkes. (2021). *Profil Kesehatan Republik Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
3. DJSN. (2012). *Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional 2014-2019*. Jakarta: Dewan Jaminan Sosial Nasional.
4. Fildzah, S. (2016). *Willingness To Pay Fasilitas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Kota Banda Aceh*. Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh.
5. BPJS Kesehatan. 2017. *Laporan Pengelolaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Sulawesi Selatan: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan
6. BPJS, 2014. *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 4 Tahun 2014 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pembayaran Peserta Perorangan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nasional Kesehata*
7. Hamdani, T. (2012). *Hubungan Perilaku Perawat Dalam Memberikan Layanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Panjatan 1 Kulon Progo*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisyiyah, Yogyakarta.
8. Intiasari, A. D. (2016). *Analisis Pola Pemanfaatan Jaminan Pembiayaan Kesehatan Era Jaminan Kesehatan Nasional Pada Peserta Non Pbi Mandiri Di Wilayah Perdesaan Kabupaten Banyumas*. JURNAL KEBIJAKAN KESEHATAN INDONESIA, 5(3), 101 - 109.
9. Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
10. Ni Made Sri Nopiyani, P. A. I., Rina Listyowati. (2015). *Analisis Determinan Kepatuhan Dan Pengembangan Strategi Peningkatan Kepatuhan Pembayaran Iuran Pada Peserta JKN Non PBI Mandiri Di Kota Denpasar*. Denpasar: BPJS Kesehatan
11. Notoatmodjo, S. (2014). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
12. Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika
13. Rismawati, Lisnawaty, & Jufri, N. N. (2017). *Factors Related With Compliance Paying Of Bpjs Mandiri Insurance/ Contribution In The Working Area Of Batalaiworu Public Health Center In*

2017. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat. Vol. 2/No.8/ November 2017; Issn 2502-731x. Disitasi pada tanggal 14 Januari 2020 pukul 12.00 WIB : <http://ojs.uho.ac.id/index.php/JIMKESMA S/article/view/3899>.
14. Mokolomban, C., Mandagi, C. K. F., & Korompis, G. E. C. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Peserta Mandiri Dalam Membayar Iuran Jaminan Kesehatan Nasional di Wilayah Kerja Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado. Jurnal KESMAS. Vol. 7/No.4/Juli 2018.