

## **Faktor Yang Mempengaruhi *Willingness To Pay* (WTP) Pada Pasien Peserta Bpjs Di Poli Rawat Jalan Rsia**

**Rahmaniah Ramadhani<sup>1\*</sup>, Frengki Apryanto<sup>2</sup>, Fabella Irawati Putri Bilkis<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>STIKES Widyagama Husada Malang

Email: <sup>1</sup>[rahmaniahramadhani@widyagamahusada.ac.id](mailto:rahmaniahramadhani@widyagamahusada.ac.id)

<sup>2</sup>[frengki\\_apryanto@widyagamahusada.ac.id](mailto:frengki_apryanto@widyagamahusada.ac.id)

### **ABSTRAK**

Peningkatan akses terhadap layanan kesehatan dapat menciptakan pemerataan layanan kesehatan bagi masyarakat. Namun, masih ada masyarakat yang belum memanfaatkan layanan kesehatan yang disediakan dengan baik terutama karena alasan finansial. Di Indonesia, meskipun sebagian besar penduduk bersedia membayar asuransi kesehatan, keterjangkauan, akses ke layanan, dan literasi asuransi tetap menjadi tantangan yang signifikan. Poli Rawat Jalan di RSIA Galeri Candra merupakan salah satu unit layanan yang memiliki volume pasien tinggi dan kompleksitas kasus yang beragam. Namun, belum banyak diketahui bagaimana faktor-faktor seperti kualitas layanan, kepuasan pasien, tingkat pendapatan, dan persepsi biaya mempengaruhi *Willingness to Pay* (WTP) pasien di unit ini. *Willingness to Pay* (WTP) atau kesediaan membayar merupakan indikator penting dalam menilai persepsi nilai pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *willingness to pay* (WTP) peserta BPJS yang berobat di Poli Rawat Jalan di RSIA Galeri Candra. Penelitian ini menggunakan rancangan kuantitatif dengan pendekatan cross sectional dengan sampel penelitian sebanyak 80 orang, dengan purposive sampling dan menggunakan kuesioner penelitian. Analisis data bivariat menggunakan chi square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penghasilan, Pendidikan, jumlah anggota keluarga, pengalaman berobat, persepsi terhadap kualitas pelayanan, dan kemampuan membayar berpengaruh terhadap *willingness to pay* (WTP) dengan p-value=0,000. Berdasarkan hasil penelitian, dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan pimpinan dalam menentukan kebijakan dan strategi peningkatan mutu pelayanan di Poli Rawat Jalan, dalam menyusun strategi tarif layanan, evaluasi mutu, serta pengambilan keputusan manajerial berbasis kebutuhan dan ekspektasi pasien.

**Kata Kunci:** WTP, BPJS, kualitas pelayanan, penggunaan yankes, pasien poli

### **ABSTRACT**

Improving access to healthcare services can promote equitable health service distribution for the community. However, some individuals still do not fully utilize the available healthcare services, primarily due to financial constraints. In Indonesia, although most citizens are willing to pay for health insurance, affordability, service accessibility, and insurance literacy remain significant challenges. The Outpatient Clinic at RSIA Galeri Candra is one of the service units with a high patient volume and diverse case complexity. Nevertheless, limited information is available on how factors such as service quality, patient satisfaction, income level, and cost perception influence patients' *Willingness to Pay* (WTP) in this unit. *Willingness to Pay* (WTP) serves as an important indicator for assessing patients' perceived value of the healthcare services they receive. The aim of this study was to analyze the factors that influence the *Willingness to Pay* (WTP) among BPJS participants seeking care at the Outpatient Clinic of RSIA Galeri Candra. This research employed a quantitative design with a cross-sectional approach. A sample of 80 respondents was selected using purposive sampling, and data were collected through structured questionnaires. Bivariate analysis was conducted using the Chi-square test. The results showed that income, education, number of family members, prior healthcare experience, perception of service quality, and ability to pay significantly influenced *Willingness to Pay* (WTP), with a p-value of

0.000. Based on these findings, the study can serve as a basis for managerial decision-making in developing policies and strategies to improve service quality in the Outpatient Clinic, particularly in designing service tariffs, evaluating service quality, and formulating patient-centered management decisions.

**Keywords:** Willingness to Pay (WTP), BPJS, service quality, healthcare utilization, outpatient clinic

## PENDAHULUAN

Secara global, mencapai cakupan kesehatan universal masih menjadi tantangan yang signifikan. Cakupan asuransi kesehatan di negara-negara berpenghasilan rendah dan menengah masih rendah, hanya beberapa negara Afrika yang berhasil mencapai cakupan 50% (Tani et al., 2024). Peningkatan pemanfaatan layanan kesehatan merupakan tujuan utama bagi banyak negara berkembang karena dapat meningkatkan status kesehatan masyarakat. Peningkatan akses terhadap layanan kesehatan dapat menciptakan pemerataan layanan kesehatan bagi masyarakat. Namun, masih ada masyarakat yang belum memanfaatkan layanan kesehatan yang disediakan dengan baik terutama karena alasan finansial (Rina & Rosminah, 2011). Di Indonesia, meskipun sebagian besar penduduk bersedia membayar asuransi kesehatan, keterjangkauan, akses ke layanan, dan literasi asuransi tetap menjadi tantangan yang signifikan. Program JKN, meskipun bertujuan untuk mencapai cakupan universal, menghadapi kendala dalam memastikan bahwa semua warga negara, terutama mereka yang berada di sektor informal, dapat berpartisipasi dan memperoleh manfaat dari sistem tersebut.

Salah satu subsistem pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan layanan menyeluruh kepada individu, mencakup pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Salah satu indikator penting dalam statistik rawat jalan adalah jumlah kunjungan pasien yang datang untuk berobat (Nurfitroh, 2023). Poli Rawat Jalan di RSIA Galeri Candra merupakan salah satu unit layanan yang memiliki volume pasien tinggi dan kompleksitas kasus yang beragam. Namun, belum banyak diketahui bagaimana faktor-faktor seperti kualitas layanan, kepuasan pasien, tingkat pendapatan, dan persepsi biaya mempengaruhi *Willingness to Pay* (WTP) pasien di unit ini. Padahal, data tersebut sangat krusial untuk merancang kebijakan pelayanan yang berkelanjutan dan berorientasi pada kepuasan pasien. *Willingness to Pay* (WTP) atau kesediaan membayar merupakan indikator penting dalam menilai persepsi nilai pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima. WTP mencerminkan seberapa besar pasien menilai manfaat suatu layanan dan seberapa jauh mereka bersedia membayar di luar pembiayaan asuransi atau program subsidi. Dalam konteks rumah sakit, pemahaman terhadap WTP pasien sangat penting dalam menyusun strategi tarif

layanan, evaluasi mutu, serta pengambilan keputusan manajerial berbasis kebutuhan dan ekspektasi pasien (Hidayat, 2022).

Faktor Yang Mempengaruhi *Willingness To Pay* (WTP) Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Rawat Jalan RSIA Galeri Candra sangat penting dilakukan untuk merancang strategi tarif layanan, evaluasi mutu, serta pengambilan keputusan manajerial berbasis kebutuhan dan ekspektasi pasien di Poli Rawat Jalan RSIA Galeri Candra.

Dalam era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), rumah sakit dituntut untuk tetap menjaga kualitas layanan meskipun terdapat batasan tarif dari BPJS. Di sisi lain, sebagian pasien bersedia membayar lebih untuk mendapatkan pelayanan yang dianggap lebih baik atau lebih nyaman. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi WTP pasien, agar RSIA Galeri Candra dapat mengembangkan model pelayanan yang berkeadilan, berkualitas, dan berorientasi pada pasien.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: apakah faktor-faktor yang mempengaruhi *willingness to pay* (WTP) pada pasien peserta BPJS di Poli Rawat Jalan RSIA Galeri Candra?

## METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam pemecahan masalah terhadap belum pernah dilakukannya identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi *Willingness To Pay* (WTP) Pada Pasien peserta BPJS Di Poli Rawat Jalan, belum ada rancangan strategi penentuan tarif layanan, evaluasi mutu, serta pengambilan keputusan manajerial berbasis hasil riset.

Penelitian kuantitatif: Populasi penelitian adalah pasien yang berobat di Poli Rawat Jalan RSIA Galeri Candra, sampel penelitian harus memenuhi kriteria inklusi (pernah berobat di Poli Rawat Jalan, kooperatif) dan eksklusi (Tidak menyelesaikan seluruh prosedur penelitian), teknik purposive sampling, penelitian akan dilaksanakan selama satu minggu. Populasi penelitian sebanyak: 100 orang, besar sampel ditentukan dengan rumus Slovin  $= N / 1 + N(e)^2 = 100 / 1 + (0,05)^2 = 80$  orang. Pengambilan data dengan menggunakan kuesioner penelitian. Analisis data menggunakan Chi Square dan regresi multivariate.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Karakteristik Responden Penelitian

| Karakteristik | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|---------------|---------------|----------------|
| Usia          |               |                |
| Dewasa Awal   | 27            | 33,8           |
| Dewasa akhir  | 32            | 40             |
| Lansia awal   | 18            | 22,5           |
| Lansia akhir  | 3             | 3,8            |

|                       |    |      |
|-----------------------|----|------|
| Jenis Kelamin         |    |      |
| Laki-laki             | 35 | 43,8 |
| Perempuan             | 45 | 56,3 |
| Status Pernikahan     |    |      |
| Single/Janda/Duda     | 23 | 28,7 |
| Menikah               | 57 | 71,3 |
| Pekerjaan             |    |      |
| Swasta                | 3  | 3,8  |
| Wiraswasta            | 25 | 31,3 |
| PNS                   | 18 | 22,5 |
| Lainnya               | 34 | 42,5 |
| Alasan datang ke RSIA |    |      |
| Periksa               | 15 | 18,8 |
| Kontrol setelah MRS   | 30 | 37,5 |
| Kontrol Rutin         | 35 | 43,8 |
| Kunjungan ke-         |    |      |
| Pertama               | 15 | 18,8 |
| Kedua                 | 38 | 47,5 |
| 3/ lebih              | 27 | 33,8 |
| Kelas BPJS            |    |      |
| Satu                  | 21 | 26,3 |
| Dua                   | 55 | 68,8 |
| Tiga                  | 4  | 5    |

### Data Khusus

Data khusus penelitian pada variabel bebas meliputi: penghasilan keluarga, tingkat pendidikan, jumlah anggota keluarga, persepsi kualitas pelayanan, pengalaman berobat, kemampuan membayar; sedangkan variabel terikat yaitu *Willingness to pay* (WTP).

Tabel 2 Faktor-faktor yang mempengaruhi WTP

| Faktor-faktor        | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|----------------------|---------------|----------------|
| Penghasilan Keluarga | 17            | 21,3           |
| <UMR                 | 63            | 78,8           |

|                             |    |      |
|-----------------------------|----|------|
| >UMR                        |    |      |
| Tingkat Pendidikan          |    |      |
| SD-SMA                      | 27 | 33,8 |
| D3-S3                       | 53 | 66,3 |
| Jumlah anggota keluarga     |    |      |
| <4                          | 64 | 80   |
| >=4                         | 16 | 20   |
| Persepsi kualitas pelayanan |    |      |
| Kurang Baik                 | 7  | 8,8  |
| Baik                        | 73 | 91,3 |
| Pengalaman berobat          |    |      |
| Kurang Baik                 | 10 | 12,5 |
| Baik                        | 70 | 87,5 |
| Kemampuan membayar          |    |      |
| Kurang Mampu                | 11 | 13,8 |
| Mampu                       | 69 | 86,3 |

Tabel 3 *Willingness to pay* (WTP)

| <i>Willingness to pay</i> (WTP) | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|---------------------------------|---------------|----------------|
| Tidak bersedia membayar         | 15            | 18,8           |
| Bersedia membayar               | 65            | 81,3           |

### Analisis Bivariate

Tabel 4 Hasil uji statistik Chi square

| Pengaruh                                                                                                                  | p-value |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Pengaruh Penghasilan keluarga terhadap <i>Willingness to Pay</i> (WTP) Pada Pasien Peserta BPJS Di Poli Rawat Jalan RSIA. | 0,000   |
| Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap <i>Willingness to Pay</i> (WTP) Pada Pasien Peserta BPJS Di Poli Rawat Jalan RSIA.   | 0,000   |
| Pengaruh Jumlah anggota keluarga terhadap <i>Willingness to</i>                                                           | 0,000   |

|                                                                                                                                                                                                                                                             |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <i>Pay (WTP) Pada Pasien Peserta BPJS Di Poli Rawat Jalan RSIA.</i>                                                                                                                                                                                         |       |
| Pengaruh Persepsi kualitas pelayanan terhadap <i>Willingness to Pay (WTP) Pada Pasien Peserta BPJS Di Poli Rawat Jalan RSIA.</i><br>Pengaruh Pengalaman berobat terhadap <i>Willingness to Pay (WTP) Pada Pasien Peserta BPJS Di Poli Rawat Jalan RSIA.</i> | 0,000 |
| Pengaruh Pengalaman berobat terhadap <i>Willingness to Pay (WTP) Pada Pasien Peserta BPJS Di Poli Rawat Jalan RSIA.</i>                                                                                                                                     | 0,000 |
| Pengaruh Kemampuan membayar terhadap <i>Willingness to Pay (WTP) Pada Pasien Peserta BPJS Di Poli Rawat Jalan RSIA.</i>                                                                                                                                     | 0,000 |

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh Penghasilan keluarga terhadap *Willingness to Pay (WTP) Pada Pasien Peserta BPJS Di Poli Rawat Jalan RSIA.***

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh bahwa terdapat pengaruh signifikan antara penghasilan keluarga dengan tingkat *Willingness to Pay (WTP)* pada pasien peserta BPJS di Poli Rawat Jalan. Hasil uji statistik menggunakan uji Chi-Square menunjukkan nilai signifikansi ( $p$ -value)  $0,000 < 0,05$ , yang

berarti hipotesis diterima, yaitu penghasilan keluarga berpengaruh terhadap kesediaan pasien untuk membayar lebih (*WTP*) terhadap pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi penghasilan keluarga, semakin besar pula kesediaan pasien untuk membayar tambahan biaya pelayanan kesehatan, terutama bila pelayanan yang diberikan dirasakan lebih cepat, nyaman, dan berkualitas. Sebaliknya, pasien dengan penghasilan rendah cenderung memiliki *WTP* yang lebih rendah karena keterbatasan kemampuan ekonomi dan persepsi bahwa pelayanan BPJS sudah mencakup kebutuhan dasar mereka.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa penghasilan rumah tangga secara signifikan berhubungan dengan *WTP* untuk pembiayaan kesehatan (Diaby et al., 2024; Khoiri et al., 2025; Muttaqien et al., 2021; Ogundeji et al., 2019). Hal ini menunjukkan bahwa aspek ekonomi masih menjadi determinan utama dalam perilaku pembiayaan kesehatan di kalangan peserta BPJS, terutama di fasilitas rawat jalan. Walaupun BPJS telah memberikan jaminan pembiayaan dasar, namun peningkatan penghasilan keluarga akan membuka peluang bagi pasien untuk mengakses layanan tambahan atau premium jika

tersedia. Kebijakan pelayanan kesehatan perlu mempertimbangkan mekanisme peningkatan mutu pelayanan berbasis kemampuan bayar (misalnya melalui layanan *upgrade* opsional), tanpa mengurangi hak peserta BPJS yang berpenghasilan rendah.

### **Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap *Willingness to Pay* (WTP) Pada Pasien Peserta BPJS Di Poli Rawat Jalan RSIA.**

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa tingkat pendidikan keluarga pasien memiliki pengaruh terhadap kesediaan membayar *Willingness to Pay* (WTP) untuk layanan di poliklinik rawat jalan bagi peserta BPJS Kesehatan. Misalnya, keluarga dengan tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung menunjukkan nilai WTP yang lebih besar, karena mereka memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap manfaat layanan kesehatan, proses pelayanan, dan risiko yang mungkin timbul jika tidak menggunakan layanan optimal.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang menyatakan bahwa pendidikan terakhir yang ditempuh berpengaruh positif terhadap WTP” pada peserta BPJS kelas III di Yogyakarta (Aryani & Muqorrobin, 2013). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa

semakin tinggi pendidikan seseorang, semakin besar pengetahuan, kesadaran, dan pemahaman mengenai kesehatan atau sistem asuransi kesehatan, sehingga WTP meningkat. Studi ini mendukung bahwa pendidikan atau literasi kesehatan menjadi faktor kunci dalam keputusan membayar untuk layanan kesehatan di luar jaminan dasar.

Namun demikian, ada juga penelitian yang menunjukkan bahwa pengaruh pendidikan terhadap WTP tidak selalu signifikan. Penelitian “Determinan Kemauan Membayar (*Willingness To Pay*) Iuran Jaminan Kesehatan Nasional Pada Peserta Mandiri Di Kota Jambi” tahun 2021 menyatakan bahwa tingkat pendidikan tidak berhubungan secara signifikan dengan WTP (Istamayu et al., 2022).

Hal ini menggambarkan adanya faktor-lain (seperti penghasilan, persepsi pelayanan, pengalaman layanan, atau motivasi moral) yang turut memediasi hubungan antara pendidikan dan WTP. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh pendidikan terhadap WTP memperkuat argumen bahwa literasi kesehatan dan pendidikan formal keluarga sangat penting dalam memperkuat kesiapan finansial dan kesediaan mereka untuk memilih layanan yang “lebih” (premium) di dalam sistem jaminan nasional. Hal ini penting terutama

untuk peserta BPJS di poliklinik rawat jalan, yang memberikan pilihan layanan tambahan atau peningkatan mutu layanan (misalnya upgrade kelas, faster track, atau layanan tambah bayar) mungkin tersedia bagi yang bersedia membayar. Dengan pendidikan yang lebih baik, pasien atau keluarga lebih mampu mempertimbangkan manfaat tambahan tersebut, memahami mekanisme, mengevaluasi kualitas layanan, dan kemudian menyatakan WTP yang lebih tinggi.

#### **Pengaruh Jumlah anggota keluarga terhadap *Willingness to Pay* (WTP) Pada Pasien Peserta BPJS Di Poli Rawat Jalan RSIA.**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa jumlah anggota keluarga (*family size*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat *Willingness to Pay* (WTP) pasien peserta BPJS Kesehatan di poli rawat jalan. Penelitian di Yogyakarta terhadap pasien dengan penyakit katastropik dalam skema jaminan kesehatan nasional menemukan bahwa rumah tangga dengan ukuran keluarga lebih besar (>5 anggota) memiliki odds ratio (AOR) 1,71 (95% CI: 1,07–2,73) terhadap WTP untuk *cost-sharing* dibandingkan rumah tangga yang lebih kecil (Nugraheni et al., 2022). Penemuan ini bisa dijelaskan dari

perspektif ekonomi rumah tangga: rumah tangga dengan banyak anggota biasanya memiliki beban pemanfaatan layanan kesehatan yang lebih besar (karena jumlah anggota yang berpotensi menggunakan layanan), sehingga mereka mungkin lebih menyadari nilai manfaat dari pelayanan yang lebih baik atau tambahan opsi. Dengan demikian, mereka mungkin “lebih rela” untuk membayar layanan tambahan agar mendapatkan kualitas atau kenyamanan yang lebih baik.

Namun, temuan ini tidak selalu konsisten di semua konteks, penelitian di wilayah Balikpapan menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif antara jumlah anggota keluarga dan WTP untuk BPJS Kesehatan artinya, semakin besar anggota keluarga, semakin rendah kesediaan membayar (Titania et al., 2024). Hal ini mungkin karena beban keuangan yang lebih berat pada rumah tangga yang besar (biaya hidup, tanggungan anak, pengeluaran lainnya) sehingga kapasitas membayar menjadi terbatas walaupun kebutuhan layanan kesehatan meningkat.

Jumlah anggota keluarga memiliki pengaruh terhadap WTP pada pasien peserta BPJS di poli rawat jalan — baik dalam arah positif (semakin besar, semakin tinggi WTP) sebagaimana di Yogyakarta, atau dalam arah yang berbeda tergantung



kondisi ekonomi rumah tangga dan beban tanggungan, sebagaimana di Balikpapan. Konteks lokal (kondisi ekonomi, layanan, beban tanggungan) menjadi faktor moderasi penting.

**Pengaruh Persepsi kualitas pelayanan terhadap *Willingness to Pay* (WTP) Pada Pasien Peserta BPJS Di Poli Rawat Jalan RSIA.**

Hasil penelitian yang dilakukan pada pasien peserta BPJS di poli rawat jalan, didapati bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap willingness to pay (WTP). Sebuah penelitian di Bangladesh menunjukkan bahwa pasien bersedia membayar lebih untuk peningkatan atribut kualitas seperti ketersediaan obat, waktu tunggu yang lebih singkat, dan sikap petugas yang lebih baik (Pavel et al., 2015). Penelitian di Indonesia, menemukan bahwa persepsi pasien terhadap nilai layanan, kepercayaan terhadap penyedia layanan, dan risiko terkait memengaruhi WTP secara positif (Rahman et al., 2025).

Persepsi kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang nyata dan positif terhadap willingness to pay pada pasien peserta BPJS di poli rawat jalan. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk aspek fisik dan non-fisik merupakan strategi

penting bukan hanya untuk kepuasan pasien tetapi juga untuk membuka peluang model layanan tambahan berbasis kemampuan bayar. Namun, tetap diperlukan keseimbangan agar peserta kurang mampu tidak tertinggal dari akses layanan dasar.

**Pengaruh Pengalaman berobat terhadap *Willingness to Pay* (WTP) Pada Pasien Peserta BPJS Di Poli Rawat Jalan RSIA.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman berobat sebelumnya mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap willingness to pay (WTP) pada pasien peserta BPJS Kesehatan di poli rawat jalan. Studi sistematis review menyebut bahwa "*past experience of hospitalization*" dan penggunaan layanan kesehatan secara aktif adalah salah satu determinan WTP (Nosratnejad et al., 2016). Penelitian di Mesir menemukan bahwa pasien yang diberi skenario peningkatan kualitas layanan (antara lain dengan pengalaman layanan yang lebih baik) lebih bersedia membayar layanan tambahan (Rozza et al., 2025). Penelitian di Myanmar menunjukkan bahwa pengalaman (termasuk sejarah rawat inap atau berobat) memengaruhi WTP dalam asuransi kesehatan (Win Myint et al., 2015). Dengan demikian, pengaruh pengalaman berobat positif terhadap WTP

sesuai dengan kerangka teoritis dan bukti empiris global yang menunjukkan bahwa pengalaman layanan merupakan faktor penting dalam keputusan membayar lebih. Pengalaman berobat merupakan jembatan antara kualitas layanan dan keputusan finansial pasien. Meskipun pasien peserta BPJS telah diberikan jaminan dasar, pengalaman layanan (baik secara fisik, kecepatan, komunikasi, dan kepastian) dapat memotivasi pasien untuk mempertimbangkan opsi layanan tambahan atau upgrade baik berupa waktu tunggu yang lebih singkat, layanan spesialis, atau kenyamanan fasilitas.

**Pengaruh Kemampuan membayar terhadap *Willingness to Pay* (WTP) Pada Pasien Peserta BPJS Di Poli Rawat Jalan RSIA.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan membayar (ATP) secara signifikan memengaruhi tingkat WTP peserta BPJS di fasilitas rawat jalan. Hasil analisis uji chi-square atau uji statistik lainnya menunjukkan bahwa kelompok pasien dengan ATP yang lebih tinggi cenderung memiliki WTP yang lebih besar untuk membayar layanan tambahan atau mengikuti skema kelas yang lebih tinggi dibandingkan mereka dengan ATP rendah.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian di Kabupaten Bekasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara ATP dan WTP peserta mandiri JKN:  $p\text{-value} = 0,000$ ;  $r = 0,522$  untuk ATP dan  $p\text{-value} = 0,000$ ;  $r = 0,751$  untuk WTP, sehingga menunjukkan bahwa semakin tinggi kemampuan membayar maka WTP juga semakin tinggi (Darmawati & Prakoso, 2022). Dalam konteks pasien peserta BPJS di poli rawat jalan, dapat diasumsikan bahwa pasien dengan kondisi ekonomi keluarga yang lebih baik (ATP tinggi) akan lebih siap atau bersedia membayar tambahan (WTP) untuk pelayanan yang lebih cepat/unggul. Analisis *Willingness to Pay* (WTP) Peserta BPJS Kesehatan Dengan Pendekatan *Contingent Valuation Method* menyimpulkan bahwa meskipun ATP mungkin memadai, faktor-*“perceived sacrifice”* dan *“free mentality”* memengaruhi WTP secara negatif (Khoiri et al., 2025). Penelitian internasional di Belanda menunjukkan bahwa WTP untuk asuransi dasar sangat dipengaruhi oleh ATP, pendapatan, dan pendidikan (Meijer et al., 2025).

Dalam konteks pasien peserta BPJS di poli rawat jalan, meskipun pasien sudah menjadi peserta program jaminan sosial, kemampuan membayar tetap menjadi faktor penting jika/ketika terdapat pilihan

layanan tambahan atau peningkatan kelas yang membutuhkan biaya lebih. Dengan kata lain, meskipun layanan dasar telah dijamin oleh BPJS, keluarga dengan ATP lebih tinggi akan lebih mampu dan bersedia memilih layanan dengan nilai tambah (misalnya pelayanan cepat, fasilitas khusus, kelas vip) yang akan meningkatkan WTP mereka. Namun demikian, hanya meningkatkan ATP saja tidak cukup: faktor-lain seperti persepsi kualitas layanan, transparansi biaya, dan komunikasi dengan pasien harus diperhatikan. Jika pasien merasa layanan standar sudah cukup atau tidak ada perbedaan signifikan antara kelas, maka WTP akan tetap rendah meskipun ATP tinggi.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa factor penghasilan, Pendidikan, jumlah anggota keluarga, pengalaman berobat, persepsi terhadap kualitas pelayanan, dan kemampuan membayar berpengaruh terhadap *willingness to pay* (WTP) dengan  $p\text{-value}=0,000$ . Berdasarkan hasil penelitian, dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan pimpinan dalam menentukan kebijakan dan strategi peningkatan mutu pelayanan di Poli Rawat Jalan, dalam menyusun strategi tarif layanan, evaluasi mutu, serta pengambilan

keputusan manajerial berbasis kebutuhan dan ekspektasi pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1].Aryani, M. A., & Muqorrobin, M. (2013). Determinan Willingness to pay (WTP) Iuran Peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 14(1), 44–57. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-01384-8\\_314](https://doi.org/10.1007/978-3-319-01384-8_314)
- [2].Bock, J.-O., Hajek, A., Brenner, H., Saum, K.-U., Matschinger, H., Haefeli, W. E., Schöttker, B., Quinzler, R., Heider, D., & König, H.-H. (2017). A Longitudinal Investigation of Willingness to Pay for Health Insurance in Germany. *Health Services Research*, 52(3), 1099–1117. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.12522>
- [3].Darmawati, E., & Prakoso, A. D. (2022). Ability To Pay Dan Willingness To Pay Peserta Mandiri Terhadap Penentuan Kelas Iuran Jkn Di Kabupaten Bekasi. *Cakrawala Medika: Journal of Health Sciences*, 1(1), 56–64. <https://doi.org/10.59981/9r457103>
- [4]. Diaby, O., Mbanga, C., Biwole Fouda,

- J., Beyina Edzana, Y. P., & Saidu, Y. (2024). Factors associated with household willingness to pay for Universal Health Coverage in Cameroon: a nationwide cross-sectional analysis. *BMC Health Services Research*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11767-6>
- [5]. Hidayat, A. (2022). *Determinan Kemampuan Dan Kemauan Membayar Iuran Jaminan Kesehatan Nasional Pada Pedagang Kaki Lima Di Pantai Losari*. Universitas Hasanuddin Makassar.
- [6]. Istamayu, A. A., Solida, A., & Wardiah, R. (2022). Determinan Kemauan Membayar (Willingness To Pay) Iuran Jaminan Kesehatan Nasional Pada Peserta Mandiri Di Kota Jambi Tahun 2021. *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional*, 4(2), 10–21. <https://doi.org/10.54783/jin.v4i2.546>
- [7]. Khoiri, A., Sandra, C., Putra, D. N. G. W. M., & Herawati, Y. T. (2025). Analisis Willingness to Pay (WTP) Peserta BPJS Kesehatan Dengan Pendekatan Contingent Valuation Method. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6(2), 71–77. <https://doi.org/10.37148/arteri.v6i2>
- .496
- [8]. Meijer, M. A., Brabers, A. E. M., Stadhouders, N., & De Jong, J. D. (2025). The Willingness to Pay for Basic Health Insurance in the Netherlands: Quantitative and Qualitative Insights. *The International Journal of Health Planning and Management*, 40(4), 871–882. <https://doi.org/10.1002/hpm.3926>
- [9]. Muttaqien, M., Setiyaningsih, H., Aristianti, V., Coleman, H. L. S., Hidayat, M. S., Dhanalvin, E., Siregar, D. R., Mukti, A. G., & Kok, M. O. (2021). Why did informal sector workers stop paying for health insurance in Indonesia? Exploring enrollees' ability and willingness to pay. *PLOS ONE*, 16(6), e0252708. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0252708>
- [10]. Nosratnejad, S., Rashidian, A., & Dror, D. M. (2016). Systematic review of willingness to pay for health insurance in low and middle income countries. *PLoS ONE*, 11(6), 1–14. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0157470>
- [11]. Nugraheni, D. A., Satibi, S., Kristina, S. A., & Puspandari, D. A.

- (2022). Factors Associated with Willingness to Pay for Cost-Sharing under Universal Health Coverage Scheme in Yogyakarta, Indonesia: A Cross-Sectional Survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(22). <https://doi.org/10.3390/ijerph192215017>
- [12]. Nurfitroh, W. C. (2023). *Prediksi Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2023-2025 Di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung*. Politeknik Negeri Jember.
- [13]. Oga, A. S. S., Attia-Konan, A. R., Vehi, F., Kouame, J., & Koffi, K. (2019). Diabetic and cardiovascular patients' willingness to pay for upcoming national health insurance scheme in Côte d'Ivoire. *Health Economics Review*, 9(1). <https://doi.org/10.1186/s13561-019-0225-y>
- [14]. Ogundeji, Y. K., Akomolafe, B., Ohiri, K., & Butawa, N. N. (2019). Factors influencing willingness and ability to pay for social health insurance in Nigeria. *PLOS ONE*, 14(8), e0220558. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0220558>
- [15]. Pavel, M. S., Chakrabarty, S., & Gow, J. (2015). Assessing willingness to pay for health care quality improvements. *BMC Health Services Research*, 15(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12913-015-0678-6>
- [16]. Rahman, A. S., Anas, M., & Amalia, N. (2025). Perceptions Regarding Health Services Willingness to Pay. *MAGNA MEDICA Berkala Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 12(2), 142. <https://doi.org/10.26714/magname.d.12.2.2025.142-154>
- [17]. Rauyani, R., Adamy, A., Nurjannah, N., & Fitrianda, Y. (2025). Indonesian Journal of Global Health Reseach. *Indonesian Journal of Global Health Research*, 7(4), 2463–2470. <https://doi.org/https://doi.org/10.37287/ijghr.v7i4.6385>
- [18]. Rina, S., & Rosminah, S. (2011). Willingness to pay and ability to pay for health care services at Zainoel Abidin public hospital Banda Aceh , Indonesia. *The Annual International Conference Syiah Kuala University 2011*, 1(1), 242–246.
- [19]. Rozza, H. H., Elhoseny, T. A., Abbas, S. H., & Mosallam, R. A. (2025). Patients' willingness to pay

for health care quality improvement under universal healthcare coverage in Egypt. *Journal of the Egyptian Public Health Association*, 100(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s42506-025-00195-x>

- [20]. Tani, K., Osetinsky, B., Mtenga, S., Fink, G., & Tediosi, F. (2024). Patient's willingness to pay for improved community health insurance in Tanzania. *Health Policy OPEN*, 7, 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.hlopen.2024.100130>
- [21]. Titania, A., Ike, A., & Ratih, W. W. (2024). *Relationship between Household Members with WTP for JKN in Balikpapan*. UNMUL.
- [22]. Win Myint, O., Lwin, K., Soe, P., Lwin, S., Win, M., Bo, T., & Aung, M. (2015). Awareness and Acceptance on Health Insurance, and Willingness to Pay: A Community Based Study in Myanmar. *Advance Tropical Medicine and Public Health International*, 5(3), 44–51.