

BAB IV

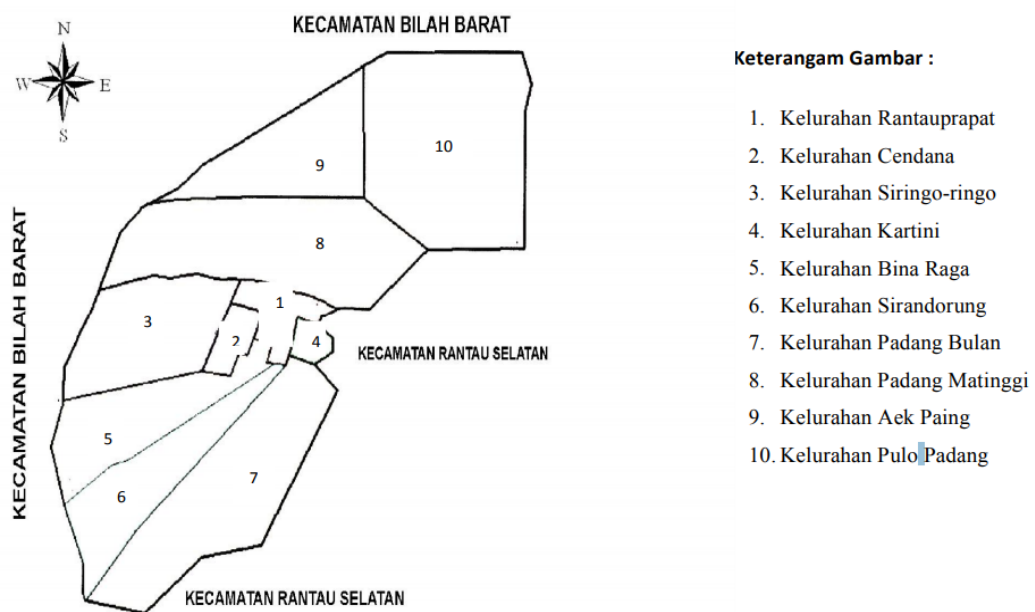
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Kecamatan Rantau Utara adalah salah satu kecamatan di Kabupaten Labuhan Batu Propinsi Sumatera Utara. Sejarah Kecamatan Rantau Utara pada saat itu meliputi 4 Kelurahan yaitu Rantauprapat, Sirandorong, Siringo-ringo dan Padang Matinggi dengan luas wilayah 7.944 hektar dan jumlah penduduk 44.387 jiwa, untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat tahun 1992 dibentuk 6 kelurahan persiapan yaitu Padang Bulan, Kartini, Binaraga, cendana Aek Paing dan Pulo Padang dan pada tahun 1995 semua kelurahan persiapan telah didefenitifkan menjadi kelurahan. Tahun 2012, diusulkan pemekaran kelurahan sebanyak 6 kelurahan yaitu: kelurahan Sirandorong, Kelurahan Padang Bulan, Kelurahan Siringo-ringo, Kelurahan Aek Paing, Kelurahan Padang Matinggi dan Kelurahan Pulo Padang.

Kecamatan Rantau Utara mempunyai ketinggian lebih kurang 43 meter dari permukaan laut. Kecamatan Rantau Utara memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Rantau Selatan
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Rantau Selatan
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Bilah Barat
4. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Bilah Barat



Gambar 4.1. Peta Wilayah Kecamatan Rantau Utara

Luas wilayah Kecamatan Rantau Utara yaitu 7.669,12 km². Daerah paling luas adalah Pulo Padang yaitu 4.800 km² (60,90%) sedangkan daerah paling kecil luasnya adalah Kelurahan Cendana sebanyak 39,84 km² (0,50%). Sebagian daerah Kecamatan Rantau Utara digunakan untuk lahan pertanian dengan kondisi berbukit-bukit dan lembah, sebagian besar wilayah ditanami oleh tanaman kelapa sawit dan karet yaitu seluas 6.030,83 km² (78%). Sebagian lahan pertanian sudah beralih fungsi untuk perumahan, perkantoran, sekolah dan fasilitas umum seluas 1.638,29 Ha (22%).

Jumlah penduduk Kecamatan Rantau Utara adalah 91.135 jiwa, yang terdiri dari 45.346 jiwa laki-laki (49,75%) dan 45.789 jiwa perempuan (50,25%) yang berarti jumlah penduduk perempuan lebih banyak dibandingkan jumlah penduduk laki-laki. Jumlah rumah tangga 21.079 KK. Jumlah penduduk

terbanyak yaitu Kelurahan Rantauprapat sebanyak 7.825/km² sedangkan jumlah penduduk paling sedikit yaitu Kelurahan Pulo Padang sebanyak 190/km².

Wilayah Kecamatan Rantau Utara didiami oleh berbagai macam penduduk dengan beragam etnis/suku bangsa, agama dan budaya. Di mana suku tersebut antara lain Batak, Jawa, Melayu, Minang, Aceh dan lain-lain. Rantau Utara merupakan Ibukota Kabupaten sebagai Pusat Pemerintahan. Jarak kantor kelurahan dengan ibukota kecamatan sangat bervariasi antara 0,10 Km sampai dengan 7 Km. Kantor Kelurahan yang letaknya jauh dengan jarak 7 Km yaitu Kelurahan Pulo Padang, sedang Kantor Kelurahan yang letaknya dekat pusat kota dengan jarak 0,10 yaitu Kelurahan Cendana.

Sebagian besar penduduk bekerja di sektor pertanian dan industri (51,71%) hal ini disebabkan adanya industri dan perkebunan di sekitar Kecamatan Rantau Utara dan selebihnya bekerja di sektor pemerintahan dan usaha perdagangan serta lainnya. Tenaga kerja menurut pekerjaan pertanian 8.384 orang, industri 12.485 orang, PNS/TNI/POLRI 9.505 orang, dan lainnya 60.759 orang.

Lembaga perekonomian tergolong dapat memenuhi keinginan masyarakat seperti perbankan, koperasi, dan berbagai perkreditan rakyat sementara pasar regional dan pusat pasar semi modern telah selesai pembangunannya dan telah beroperasi sampai saat ini. Di Kecamatan Rantau Utara juga terdapat 2 pasar, yaitu pasar lama dan pasar baru, di mana jumlah toko/kios/los sebanyak 980 unit dan jumlah pedagang yang berjualan sebanyak 1.325 pedagang. Pada tahun 2016 di Kecamatan Rantau Utara terdapat 1 industri besar/sedang, 377 usaha kecil dan

9 usaha rumah tangga. Usaha kecil paling banyak terdapat di Kelurahan Padang Bulan sebanyak 252 usaha kecil yang bergerak di berbagai bidang usaha.

Kecamatan Rantau Utara ini memiliki beberapa sekolah menengah negeri sebagai berikut :

1. SMA Negeri 1 Rantau Utara
2. SMA Negeri 2 Rantau Utara
3. SMA Negeri 3 Plus Rantau Utara
4. SMK Negeri 1 Rantau Utara
5. SMK Negeri 2 Rantau Utara
6. SMK Negeri 3 Rantau Utara.

Sektor kesehatan di Kecamatan Rantau Utara telah ada 4 (empat) rumah sakit swasta yaitu Rumah Sakit Citra Medika, Rumah Sakit Kasih Ibu, Rumah Sakit dr. Takdir, dan Rumah Sakit Elpi Al-Aziz, Klinik dr.Takdir. Di Kecamatan Rantau Utara, tersedia berbagai sarana kesehatan antara lain: 2 Puskesmas, 5 Pustu, 81 Posyandu, 11 (sebelas) Poskesdes, dan 28 BPU/BKIA. Sementara tenaga medis yang tersedia sebanyak 313 orang yang terdiri dari 19 dokter, 151 bidan, 143 perawat.

4.2 Analisa Data Penelitian

Informan utama dalam penelitian ini yaitu 7 orang peserta BPJS Mandiri. Sedangkan informan tambahan yaitu 1 orang kepala BPJS Rantauprapat, 1 orang Kepala Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat, dan 1 orang kader JKN-KIS BPJS Kesehatan Cabang Rantauprapat.

Penelitian ini menggunakan teori Lawrence Green yang menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku manusia yaitu faktor predisposisi (*predisposing factor*) yaitu pekerjaan, pengetahuan, pendapatan, pengeluaran rata-rata per bulan, faktor pendukung (*enabling factor*) yaitu tempat pembayaran, jarak ke tempat pembayaran, waktu tempuh dan faktor pendorong (*reinforcing factor*) meliputi persepsi terhadap tempat pelayanan kesehatan, motivasi.

Karakteristik informan utama (peserta BPJS mandiri meliputi umur, jenis kelamin, dan pendidikan, selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1. Karakteristik Informan Utama

Informan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan
Informan 1	37 tahun	Laki-laki	Sarjana (S1)
Informan 2	31 tahun	Perempuan	Sarjana (S1)
Informan 3	35 tahun	Laki-laki	SMK
Informan 4	31 tahun	Laki-laki	Sarjana (S1)
Informan 5	27 tahun	Perempuan	Diploma (D3)
Informan 6	45 tahun	Perempuan	SMA
Informan 7	39 tahun	Laki-laki	Sarjana (S2)
Informan 8	40 tahun	Laki-Laki	Sarjana (S1)
Informan 9	45 tahun	Laki-laki	SMA

Karakteristik umur responden yaitu umur termuda adalah 27 tahun sedangkan umur tertinggi yaitu 45 tahun. Jumlah informan laki-laki sebanyak 4 orang (57,1%) dan perempuan 3 orang (42,9%). Jenjang pendidikan informan yaitu 6 orang berpendidikan tinggi (D3/S1/S2) dan sebanyak 3 orang berpendidikan menengah (SMA/SMK).

Informasi tambahan tentang informan yang diteliti berkaitan dengan lama menjadi peserta BPJS mandiri, kelas BPJS yang dipilih, dan alasan memilih menjadi peserta BPJS mandiri, selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2. Informasi Tambahan Informan Utama

Informan	Lama Menjadi Peserta BPJS	Kelas BPJS	Alasan Masuk BPJS
Informan 1	2 tahun	Kelas 3	<i>“Karena besarnya biaya operasi pada saat melahirkan, masuk saat isteri mau melahirkan”</i>
Informan 2	3 tahun	Kelas 1	<i>“Karena ikut orang tua, bapak sama ibu masuk BPJS, saya ikutan. Udah gitu berobat jadi murah”</i>
Informan 3	2 tahun	Kelas 3	<i>“Karena kalo jadi peserta BPJS berobat jadi gratis, lagian kan itu program pemerintah”</i>
Informan 4	3 tahun	Kelas 2	<i>“Karena kebutuhan keluarga meningkat, sedangkan istri sudah mau melahirkan waktu itu”</i>
Informan 5	3 tahun	Kelas 2	<i>“Untuk mendapatkan pengobatan yang lebih murah, selain itu tetangga sudah banyak yang ikut BPJS”</i>
Informan 6	3 tahun	Kelas 3	<i>“Suami sakit, harapan saya kalo jadi peserta BPJS obat yang diberikan kepada suami akan lebih baik”</i>
Informan 7	3 tahun	Kelas 1	<i>“Ikut program pemerintah dan saya menganggap biaya berobat saat ini mahal”</i>
Informan 8	3 tahun	Kelas 1	<i>“Saya menganggap BPJS penting, biaya berobat jadi murah”</i>
Informan 9	3 tahun	Kelas 2	<i>“Anak saya sering sakit, supaya dapat pengobatan yang lebih baik”</i>

Berdasarkan jawaban informan di atas bahwa sebanyak 5 informan telah menjadi peserta selama 3 tahun atau sejak ada program BPJS Mandiri sedangkan 2 orang lainnya menjadi peserta selama 2 tahun. Sebanyak 2 informan menjadi peserta dengan memilih kelas 1, sebanyak 2 informan memilih kelas 2, dan 3

informan memilih kelas 3. Alasan informan menjadi peserta BPJS mandiri hampir seluruhnya mengatakan karena program pemerintah dan biaya berobat menjadi lebih murah. Ada juga yang mengatakan karena istri akan melahirkan atau ada juga karena suami yang sedang sakit.

Karakteristik informan tambahan dalam penelitian ini adalah kepala BPJS Rantauprapat, Direktur RSUD Rantauprapat, dan Kader JKN-KIS, selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3. Karakteristik Informan Tambahan

Informan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jabatan
Informan 10	37 tahun	Laki-laki	S-1	Kepala BPJS Rantauprapat
Informan 11	51 tahun	Laki-laki	S-2 Dokter spesialis	Direktur RSUD Rantauprapat
Informan 12	25 tahun	Perempuan	Diploma 3.	Kader JKN-KIS

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa informan tambahan dalam penelitian ini berumur 25-51 tahun, 2 laki-laki dan 1 perempuan, berpendidikan minimal Diploma 3 yaitu kader JKN-KIS, sedangkan berpendidikan tertinggi S2 dokter spesialis yaitu Direktur RSUD Rantauprapat.

4.2.1. Faktor Predisposisi

1. Pekerjaan

Pekerjaan adalah kegiatan yang harus dilakukan orang untuk memenuhi kebutuhannya. Pekerjaan informan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4. Pekerjaan Informan

No	Informan	Jawaban Informan
1	Informan 1	<i>"Honor di pemerintahan"</i>

No	Informan	Jawaban Informan
2	Informan 2	<i>“Guru swasta”</i>
3	Informan 3	<i>“Supir”</i>
4	Informan 4	<i>“Honorar”</i>
5	Informan 5	<i>“Pegawai Honor”</i>
6	Informan 6	<i>“Berjualan sayur keliling”</i>
7	Informan 7	<i>“Pegawai honorar di Dinas Kominfo dan dosen tidak tetap di perguruan tinggi swasta”</i>
8	Informan 8	<i>“Pegawai honorar di kantor Dinas Perhubungan”</i>
9	Informan 9	<i>“Mekanik bengkel mobil”</i>

Berdasarkan jawaban informan bahwa sebagian besar adalah pegawai honorar, ada juga yang bekerja sebagai guru swasta, supir, berjualan sayur keliling dan mekanik bengkel mobil. Informan 7 merupakan pegawai honorar dan dosen tidak tetap di salah satu perguruan tinggi swasta di Rantauprapat.

2. Pengetahuan

Pengetahuan informan tentang BPJS mandiri dapat dilihat pada jawaban informan berikut ini.

Tabel 4.5. Pengetahuan Informan tentang BPJS Mandiri

No	Informan	Jawaban Informan
1	Informan 1	<i>“Asuransi Kesehatan, biaya pengobatan jadi gratis”</i>
2	Informan 2	<i>“Bantuan untuk pengobatan yang lebih murah”</i>
3	Informan 3	<i>“Karena kalo berobat pake kartu BPJS gak bayar”</i>
4	Informan 4	<i>“BPJS adalah alternatif berobat ke pelayanan kesehatan tanpa memikirkan biaya pengobatan”</i>
5	Informan 5	<i>“BPJS adalah alternatif untuk mendapatkan pengobatan yang lebih murah”</i>
6	Informan 6	<i>“Kalau kita berobat gratis dari puskesmas dan</i>

No	Informan	Jawaban Informan
7	Informan 7	<i>rumah sakit tetapi harus dibayar iuran bulanannya</i> <i>“BPJS mandiri adalah peserta sendiri yang membayar sendiri iurannya dan biaya berobat jadi gratis”</i>
8	Informan 8	<i>“BPJS adalah asuransi kesehatan program pemerintah”</i>
9	Informan 9	<i>“Karena cerita dari kawan kalau jadi peserta BPJS berobat jadi gratis”</i>
10	Informan 10	<i>“Semua pelayanan yang bersifat pengobatan dapat ditanggung BPJS. Ada 155 jenis penyakit yang ditanggung BPJS. Asalkan ada indikasi medis. Karena sesuai dengan Permenkes Nomor 28 tahun 2014 tentang pedoman pelaksanaan JKN semua ditanggung kecuali yang disebutkan secara eksplisit tidak termasuk pertanggung seperti estetika, infertilitas, komplementer atau pengobatan alternatif, dan lain-lain.”</i>

Berdasarkan jawaban informan tentang BPJS mandiri hampir seragam yaitu BPJS mandiri merupakan asuransi kesehatan, menjadi peserta BPJS maka berobat menjadi lebih murah (gratis/tidak bayar), dan iurannya harus dibayar setiap bulan.

Tabel 4.6. Pengetahuan Informan tentang Penyakit yang Ditanggung BPJS Mandiri

No	Informan	Jawaban Informan
1	Informan 1	<i>“Semua penyakit ditanggung oleh BPJS”</i>
2	Informan 2	<i>“Setahu saya sih semua penyakit”</i>
3	Informan 3	<i>“Penyakit yang memang membutuhkan pengobatan di rumah sakit pak”</i>
4	Informan 4	<i>“Semua penyakit lah bang ditanggung BPJS, orang istriku melahirkan aja ditanggung kok”</i>
5	Informan 5	<i>“Penyakit yang dilayani di rumah sakitlah bang, ditanggung sama BPJS”.</i>

No	Informan	Jawaban Informan
6	Informan 6	<i>“Kayaknya semua penyakit ditanggung BPJS bang”</i>
7	Informan 7	<i>“Semua penyakit ditanggung BPJS, tapi ada kriteria-kriterianya yang sudah ditentukan oleh BPJS”.</i>
8	Informan 8	<i>“Yang saya tahu semua penyakit ditanggung BPJS”</i>
9	Informan 9	<i>“Semua penyakit ditanggung biaya pengobatannya termasuk biaya operasi”</i>
10	Informan 10	<i>“Semua pelayanan yang bersifat pengobatan dapat ditanggung BPJS. Ada 155 jenis penyakit yang ditanggung BPJS. Asalkan ada indikasi medis. Karena sesuai dengan Permenkes Nomor 28 tahun 2014 tentang pedoman pelaksanaan JKN semua ditanggung kecuali yang disebutkan secara eksplisit tidak termasuk pertanggungans seperti estetika, infertilitas, komplementer atau pengobatan alternatif, dan lain-lain.”</i>

Berdasarkan jawaban informan tentang jenis penyakit yang ditanggung BPJS mandiri hampir seragam yaitu BPJS mandiri menanggung semua penyakit yang dilayani di rumah sakit. Sedangkan informasi tambahan dari informan 8 selaku Kepala BPJS Rantauprapat menyebutkan bahwa ada 155 jenis penyakit non spesialisik yang ditanggung BPJS, asalkan ada indikasi medis, kecuali pelayanan estetika, infertilitas, komplementer (menangani berbagai penyakit dengan teknik tradisional, pengobatan alternatif) dan lain-lain.

3. Pendapatan

Pendapatan informan merupakan penghasilan yang diperoleh dalam satu bulan. Adapun pendapatan informan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7. Pendapatan Informan

No	Informan	Jawaban Informan
1	Informan 1	<i>“Pendapatan sebulan yang pasti sekitar Rp. 1.600.000.- tambahan penghasilan saya adalah dengan ikut berjualan pakaian dan parfum, kadang ada yang beli kadang tidak ada yang beli, jadi itulah kadang kalo gak ada uang sisa jadi nunggak bayar BPJS”</i>
2	Informan 2	<i>“Penghasilan sekitar Rp. 2.000.000. sebulan, tambahan penghasilan saya adalah dari isteri yang bekerja sebagai tenaga administrasi di sekolah TK yang lokasinya berdekatan dengan rumah”</i>
3	Informan 3	<i>“Pendapatan palingan cuma Rp. 1.400.000.- aja, tapi tambahan penghasilan dari isteri yang berjualan di SD, penghasilan dari berjualan tidak menentu, kalau berlebihlah digunakan untuk membayar BPJS kalo tidak ya tidak dibayarkan.”</i>
4	Informan 4	<i>“Kalo aku penghasilan sekitar Rp.1.500.000, itu penghasilan yang tetap, tapi istri saya buka warung sarapan pagi, jadi bisa nambah-nambah untuk belanja sehari-hari”</i>
5	Informan 5	<i>“Aku dapatnya sebulan Rp.1.800.000, tambahan penghasilan saya ada subsidi dari orang tua karena saya masih belum berkeluarga.”</i>
6	Informan 6	<i>“pendapatan per bulan di atas 2.000.000 tapi gak sampe Rp.3.000.000.-, tambahan untuk menutupi kebutuhan keluarga adalah pemberian dari anak saya yang bekerja di SPBU, kadang anak saya memberi 600.000 perbulan, sisa 100.000 tetapi kadang juga tidak bersisa terpakai untuk kebutuhan adiknya sekolah kalau tidak terpakai itulah saya bayarkan ke BPJS.”</i>
7	Informan 7	<i>“Penghasilan saya per bulan yang pasti itu Rp.2.500.000.- tetapi istri kan juga kerja walaupun lebih kecil gajinya tapi bisa untuk menambah penghasilan keluarga, karena apa-apa sekarang mahal.”</i>
8	Informan 8	<i>“Penghasilan bulanan saya Rp.2.500.000.-,tetapi isteri juga bekerja di perusahaan leasing bang”</i>
9	Informan 9	<i>“Penghasilan saya di bawah Rp.2.500.000 perbulan”</i>

Dilihat dari jawaban informan bahwa pendapatan responden dalam satu bulan hampir seluruhnya di bawah UMK Labuhanbatu. Untuk batasan UMK, Gubernur Sumut Tengku Erry Nuradi telah menerbitkan Surat Keputusan (SK) tentang Upah Minimum Kabupaten (UMK) tahun 2017. UMK untuk Kabupaten Labuhan Batu pada tahun 2017 sebesar Rp 2.469.892,20. Sehingga hanya satu informan saja yang memiliki pendapatan di atas UMK yaitu informan 7, hal tersebut dikarenakan informan 7 bekerja pada 2 tempat yaitu sebagai tenaga honorer di Dinas Kominfo dan dosen tidak tetap di perguruan tinggi swasta.

4. Pengeluaran Rata-Rata Perbulan

Pengeluaran rata-rata per bulan merupakan pengeluaran rutin yang dikeluarkan oleh keluarga dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari dan kebutuhan sekunder lainnya. Adapun pendapatan rata-rata perbulan informan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8. Pengeluaran Informan Rata-rata Per Bulan

No	Informan	Jawaban Informan
1	Informan 1	<i>“pengeluaran kami yang tetap dalam sebulan itu sekitar 2 jutaan bang”</i>
2	Informan 2	<i>“Kalo kami pengeluaran sebulan 2 juta lebih, jadi kalo dibandingkan sama penghasilan lebih besar pengeluaran.”</i>
3	Informan 3	<i>“kami pengeluaran sebulan sekitar Rp. 1.400.000.-, itupun yang pokok-pokok aja dipenuhi, kalo lagi musim banyak undangan kayak sekarang ini, stres juga bagi uangnya”</i>
4	Informan 4	<i>“pengeluaran kami sekitar sejuta setengah lah bang sebulan, jadi harus pinter-pinter ngatur pengeluaran”</i>
5	Informan 5	<i>“Kalo aku pengeluaran per bulan sekitar Rp.1.800.000.-. itu pun aku harus pande hemat-hemat uang pak, kalo tidak pande ngatur uang bisa nombok tiap bulan”.</i>
6	Informan 6	<i>“Pengeluaran saya besar sekitar 2 juta, karena apa-apa sekarang mahal bang, udah gitu keperluan anak banyak. Seringkali kesulitan ngatur uang masuk sama uang keluar bang.”</i>
7	Informan 7	<i>“Kalo saya sekeluarga pengeluaran itu sekitar 2 juta, tapi kan kebutuhan itu terus meningkat terus harga-harga sekarang mahal jadi kadang pengeluarannya lebih segitu”</i>
8	Informan 8	<i>“Pengeluaran bulanan saya sekitar Rp. 2.000.000’-, anak saya belum ada yang sekolah”</i>
9	Informan 9	<i>“Kalo saya pengeluaran keluarga lebih dari</i>

No	Informan	Jawaban Informan
		<i>Rp.2.000.000,-, anak saya 3 semuanya bersekolah , syukurlah bang isteri buka warung kecil-kecilan di rumah, sedikit terbantu biaya dapur bang</i>

Dilihat dari jawaban informan bahwa pengeluaran informan per bulan antara Rp. 1.400.000.- sampai dengan Rp. 2.000.000. Jika dibandingkan dengan pendapatan yang diperoleh per bulan maka rata-rata pengeluaran informan dan keluarga per bulan lebih besar. Sebagian informan mengatakan harus pandai mengatur pengeluaran dibandingkan dengan pemasukan uang dalam satu bulan.

4.2.2. Faktor Pendukung

1. Tempat Pembayaran

Jawaban informan berkaitan dengan tempat pembayaran iuran BPJS mandiri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9. Tempat Pembayaran Iuran BPJS Mandiri

No	Informan	Jawaban Informan
1	Informan 1	<i>“Banyak sih tempat pembayaran BPJS, kalo aku bayarnya di Alpmart yang dekat rumah”</i>
2	Informan 2	<i>“Aku membayar di bank BRI, sekalian kalau ada urusan di bank”</i>
3	Informan 3	<i>“Tempat pembayaran di Ranto ini banyak bang, Aku seringnya bayar di Indomaret”</i>
4	Informan 4	<i>“Aku bayarnya di Bank Mandiri bang, kadang juga aku bayar di Alpmart”</i>
5	Informan 5	<i>“Aku gak tentu tempat bayarnya, kadang di Alpmart, kadang di Bank BNI, kadang aku juga bayar pake ATM”</i>
6	Informan 6	<i>“Aku biasanya bayar di Kantor Pos bang, kebetulan letaknya dekat rumahku”</i>
7	Informan 7	<i>“Aku bayarnya melalui SMS Banking aja bang, lebih mudah soalnya”</i>
8	Informan 8	<i>“Saya biasanya bayar BPJS di Alpmart bang”</i>

9	Informan 9	<i>“Tempat pembayaran banyak bang, kadang bayar di Alphamart dan Alphamidi”</i>
---	------------	---

Berdasarkan jawaban informan di atas bahwa mereka biasanya membayar iuran BPJS mandiri di minimarket seperti Alphamart dan Indomaret yang bekerjasama dengan BPJS, di teller bank, menggunakan ATM bank, membayar di kantor pos, dan ada juga yang melalui SMS banking.

2. Jarak ke tempat pembayaran

Jawaban informan berkaitan dengan jarak rumah ke tempat pembayaran iuran BPJS mandiri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9. Jarak Rumah Ke Tempat Pembayaran Iuran BPJS Mandiri

No	Informan	Jawaban Informan
1	Informan 1	<i>“Aku dekat bayarnya pak, karena kan dekat rumah”</i>
2	Informan 2	<i>“Aku tiap bulan ada urusan ke bank, jadi menurutku jaraknya dekat”</i>
3	Informan 3	<i>“Kalo tempat pembayaran iuran BPJS dekat lah bang, aku sering ke Indomaret”</i>
4	Informan 4	<i>“Baik di Bank Mandiri ataupun di Alphamart gak jauh pak, dekat aja kog”</i>
5	Informan 5	<i>“Aku sih dekat tempat bayar iurannya, biasanyapun jalan kaki”</i>
6	Informan 6	<i>“Kantor pos itu kan dekat rumahku jadi ya deket banget”</i>
7	Informan 7	<i>“Kalo saya gampanglah, tinggal pake sms banking jadi gak ada jarak-jarakanlah, udah dekat itu hehehehe..”</i>
8	Informan 8	<i>“Kalo saya bayar di Alphamart karena dekat dengan lokasi rumah bang kadang di Kantor Pos bang”</i>
9	Informan 9	<i>“Kalo aku dekat bang karena Alphamart, Alphamidi masih satu lingkungan dengan rumah”</i>

Semua informan mengatakan bahwa tempat pembayaran iuran BPJS Mandiri di Rantauprapat dekat, karena memang saat ini pembayaran BPJS mandiri dapat dilakukan di banyak tempat seperti bank, supermarket (Indomaret, Alhamart), kantor pos, ataupun dapat dilakukan dengan menggunakan SMS Banking yang sangat mudah pengoperasiannya. Sehingga dapat dinyatakan bahwa mereka yang sering menunggak pembayaran iuran BPJS Mandiri bukan karena jarak tempat pembayaran iuran.

3. Waktu tempuh

Jawaban informan berkaitan dengan waktu tempuh ke tempat pembayaran iuran BPJS mandiri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10. Waktu Tempuh Informan ke Tempat Pembayaran Iuran BPJS Mandiri

No	Informan	Jawaban Informan
1	Informan 1	<i>“karena jaraknya dekat rumah palingan waktu tempuhnya cuma 5 menit aja pak”</i>
2	Informan 2	<i>“Aku sih kalo mau ke bank paling waktu tempuhnya 5 sampe 10 menit, orang dekat aja kog itu pun udah dihitung kalo kena lampu merah”</i>
3	Informan 3	<i>“palingan 5 menitan ke Indomaret”</i>
4	Informan 4	<i>“Aku paling kalo ke bank atau ke Alhamart cuma makan waktu 5 menit, itupun aku sering jalan kaki, dekat kog”</i>
5	Informan 5	<i>“Jalan kaki pun gak sampe 5 menit bang, karena kan dekat rumah”</i>
6	Informan 6	<i>“hehehe... dekat kali pun palingan 5 sampe 10 menit kalo jalan kaki”</i>
7	Informan 7	<i>“Aku gak pake waktu tempuh lah... kan pake sms banking...klik...klik..klik nyampe lah. Langsung dipotong depositku....heheheh”</i>
8	Informan 8	<i>“Dekatnya bang, paling 5 menit dari rumah bang, kadang saya bayar di kantor Poskarena dekat</i>

9	Informan 9	<i>dengan kantor bang” “Kalau Alphamart paling dekat rumah bang gak sampe 10 menitlah bang”</i>
10	Informan 10	<i>“Kami memang telah bekerjasama dengan beberapa pihak seperti supermarket, bank seperti Bank BNI, BTN, BRI dan Mandiri, ATM Bank atau di Payment Point Online Bank (PPOB) ataupun dapat dibayarkan di kantor pos, itu semua untuk memudahkan peserta BPJS Mandiri dan tidak perlu mengantri”</i>

Semua informan mengatakan bahwa waktu tempuh untuk pembayaran iuran BPJS sekitar 5-10 menit saja, karena mereka memilih membayar iuran BPJS Mandiri di dekat rumah saja dan sudah banyak tempat pembayaran di Rantauprapat. Ada juga informan yang membayar iuran BPJS Mandiri melalui SMS Banking sehingga tidak memerlukan waktu tempuh untuk membayar iuran BPJS Mandiri tersebut.

4.2.3. Faktor Pendorong

1. Persepsi Terhadap Tempat Pelayanan Kesehatan

Jawaban informan berkaitan dengan persepsi terhadap tempat pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11. Persepsi Informan terhadap Tempat Pelayanan Kesehatan

No	Informan	Jawaban Informan
1	Informan 1	<i>“Pelayanan yang diberikan ada perbedaan apalagi peserta Kelas 3 berbeda dengan pelayanan kelas 1. Tapi menurut saya itu wajarlah kan bayarnya juga beda”</i>
2	Informan 2	<i>“Selama ini menurut saya pelayanan kesehatan baik-baik saja. Sama kog pelayanannya sama yang umum”</i>
3	Informan 3	<i>“Tentunya ada perbedaan. Apalagi saya ambil yang</i>

No	Informan	Jawaban Informan
		<i>kelas 3. Beda sama kelas 1 dan kelas 2, kayaknya juga beda pelayanan sama yang umum. Kalo tempat kamarnya juga rame kali kalau yang kelas 3, banyak pasien lain sama keluarganya di ruangan itu”</i>
4	Informan 4	<i>“Ada perbedaan kayaknya, apalagi kalo kita berobat rawat inap di rumah sakit umum, pelayanan masih kurang.”</i>
5	Informan 5	<i>“Kalo menurut saya, tergantung kelas BPJSnya, semakin tinggi kelasnya semakin baik pelayanannya. Memang kalo kaya aku ngambil yang kelas 3 harus campur kamarnya sama pasien yang lainnya, jadi gak nyaman.”</i>
6	Informan 6	<i>“Ada perbedaan pelayanan dari tenaga kesehatannya bang, apalagi kelas 3 beda sama yang bayar kelas 1. Kayaknya sama yang pembayaran umum juga beda bang”</i>
7	Informan 7	<i>“Ada perbedaan. Yang kelas 1 beda sama yang kelas 3, makanya saya ambil yang kelas 1 karena menurut saya lebih baik dibanding kelas 2 dan kelas 3.”</i>
8	Informan 8	<i>“Pasti ada perbedaan karena iurannya saja berbeda bang”</i>
9	Informan 9	<i>“Beda bang, kalau kelas 3 dirawat bersama dalam satu ruangan banyak pasiennya”</i>
10	Informan 11	<i>“Menurut saya, sebagai Direktur RSUD Rantauprapat bahwa pelayanan yang diberikan pada peserta mandiri sama saja atau tidak ada perbedaan dengan peserta BPJS lainnya. Pelayanan diberikan pada peserta BPJS mandiri melalui 2 pintu yaitu poliklinik dan UGD. Khusus pasien masuk melalui UGD, rujukan dapat diserahkan menyusul selanjutnya (besok hari).</i>

Berdasarkan jawaban informan tentang tempat pelayanan kesehatan bahwa mereka menyadari bahwa ada perbedaan pelayanan dan tempat rawatan disesuaikan dengan kelas BPJS yang mereka bayar, tetapi ada juga yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sama saja dari tenaga kesehatan,

baik itu yang bayar BPJS maupun pasien umum. Hal tersebut diperkuat oleh direktur RSUD Rantauprapat bahwa tidak ada perbedaan pelayanan kepada peserta BPJS mandiri maupun peserta BPJS lainnya.

2. Motivasi

Jawaban informan berkaitan dengan motivasi untuk membayar iuran BPJS Mandiri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11. Motivasi Informan Membayar Iuran BPJS Mandiri

No	Informan	Jawaban Informan
1	Informan 1	<i>“Saya termotivasi bayar kalo saya mau berobat... hehehe”</i>
2	Informan 2	<i>“Saat kita sakit, BPJS membantu biaya pengobatan karena biaya berobat mahal, itu baru saya termotivasi bayar iurannya”</i>
3	Informan 3	<i>“Agar bisa berobat dengan biaya yang murah, coba kalo umum kan mahal bisa 10 kali lipat harganya. Jadi itu yang bikin saya termotivasi bayar iuran”</i>
4	Informan 4	<i>“Saya termotivasi bayar iuran biar murah biaya berobatnya.... tapi karena jarang sakit jadi saya kadang telat bayarnya pak.. hehehe”</i>
5	Informan 5	<i>“Saat kita sakit, anggota keluarga sakit, setidaknya dengan BPJS bisa membantu untuk pengobatan yang kita butuhkan, bang...”</i>
6	Informan 6	<i>“Biaya berobat kan mahal makanya saya ikut jadi peserta BPJS dan saya berusaha untuk membayar iuran walaupun kadang terlambat. Cemanalah bang, pengeluaran per bulan besar kali”</i>
7	Informan 7	<i>“Kadang saya berpikir, saya rajin membayar iuran tetapi keluarga saya jarang sakit, maunya BPJS memberi penghargaan kepada peserta yang rajin dan tepat waktu membayar iuran, ini yang membuat saya kadang malas bayar iuran”</i>
8	Informan 8	<i>“Apabila keluarga sakit, kita bisa pake kartu BPJS dan dilayani langsung, tapi kadang untuk bayar itu karena lupa, jadi kadang bisa terlambat bayarnya”</i>
9	Informan 9	<i>Kalau jadi peserta BPJS kita boleh memilih dokter tidak mesti harus ke Puskesmas</i>

Berdasarkan jawaban informan di atas bahwa mereka termotivasi untuk membayar iuran BPJS mandiri karena jika mereka atau anggota keluarga mengalami sakit dapat menggunakan kartu BPJS Mandiri tersebut dengan biaya pengobatan yang murah karena sudah ditanggung BPJS. Besarnya pengeluaran

keluarga dalam satu bulan dapat menjadi halangan bagi mereka sehingga kadang mereka menunggak atau terlambat membayar iuran BPJS mandiri. Ada juga informan 7 yang mengatakan bagi peserta BPJS yang rajin dan tepat waktu membayar iuran hendaknya jadi perhatian BPJS dan memberikan penghargaan.

4.3 Pembahasan

4.3.1. Faktor Predisposisi

1. Pekerjaan

Pekerjaan merupakan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang sehingga memperoleh penghasilan. Menurut Widyasih, pendapatan yang diperoleh dari hasil bekerja tersebut merupakan penghasilan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup, salah satunya adalah menyisihkan penghasilan tersebut untuk membayar iuran asuransi kesehatan.¹⁰

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa sebagian besar informan bekerja sebagai tenaga honorer di instansi pemerintahan, guru swasta, supir, berjualan sayur keliling dan mekanik bengkel. Sebagian masyarakat di Kota Rantauprapat memang memiliki pekerjaan sebagai tenaga honorer atau bekerja di bidang swasta (wiraswasta) sehingga sebagian dari mereka memiliki penghasilan yang tidak tetap setiap bulannya. Hal tersebut yang menyebabkan mereka memilih mengikuti BPJS Mandiri dan tidak menjadi peserta BPJS ketenagakerjaan karena biasanya yang mengikuti BPJS ketenagakerjaan adalah mereka yang bekerja di pabrik, kantor BUMN, kantor swasta, dan lain-lain. Dengan bekerja sebagai tenaga honorer dan pekerjaan tidak tetap lainnya (supir, berjualan sayur keliling) menunjukkan bahwa pekerjaan yang mereka lakukan

tersebut juga berkaitan dengan jumlah penghasilan yang mereka terima setiap bulannya. Pegawai honor memiliki penghasilan yang lebih sedikit dibandingkan dengan mereka yang bekerja sebagai pegawai tetap atau Pegawai Negeri Sipil (PNS), demikian juga mereka yang bekerja sebagai supir, mekanik bengkel dan berjualan sayur keliling. Penghasilan yang tidak tetap dari pekerjaan yang mereka lakukan menyebabkan informan tidak teratur membayar iuran BPJS Mandiri.

Tetapi jika dikaitkan pekerjaan dengan waktu tempuh pembayaran maka hal tersebut tidak menjadi halangan karena pembayaran iuran BPJS Mandiri dapat dilakukan kapan saja dalam arti tidak mengganggu waktu kerja informan karena dapat dilakukan pada pagi hari, sore hari, atau malam hari jika pembayaran dilakukan di supermarket seperti Indomaret dan Alfamart yang banyak di Kota Rantauprapat. Seharusnya karena tidak ada masalah pekerjaan dengan waktu pembayaran iuran BPJS Mandiri maka peserta BPJS Mandiri dapat teratur membayar iuran setiap bulannya.

Peserta asuransi kesehatan yang memiliki pekerjaan dan mendapatkan penghasilan memiliki hubungan dengan keteraturan peserta dalam membayar iuran dana sehat. Menurut Kertayasa, peserta yang teratur dalam membayar iuran dana sehat ketika peserta memiliki pekerjaan dan mendapatkan penghasilan yang dapat digunakan untuk membayar iuran dana sehat sebaliknya pada peserta yang tidak memiliki pekerjaan akan menurunkan keteraturannya dalam membayar iuran dana sehat karena tidak memiliki pendapatan yang dialokasikan untuk membayar iuran dana sehat tersebut.¹⁰

2. Pengetahuan

Jackson dan Milliron dalam Ali Roshidi bin Ahmad,²⁶ menjabarkan faktor utama yang telah dibahas oleh para peneliti yang mempengaruhi kepatuhan membayar iuran, antara lain umur, jenis kelamin, pendidikan, penghasilan, status atau jabatan, kesadaran dalam membayar iuran, panutan atau pengaruh tokoh masyarakat, etika, sanksi, pengetahuan, kompleksitas, sumber penghasilan, kewajaran menyangkut sistem pembayaran iuran, dan besarnya tarif iuran. Pengetahuan merupakan hal yang penting dimiliki untuk orang yang memiliki kewajiban untuk membayar iuran, seperti asuransi ataupun pajak.

Pengetahuan tentang tata cara pembayaran iuran BPJS Mandiri dan manfaat menjadi peserta BPJS Mandiri penting untuk menumbuhkan perilaku patuh karena bagaimana mungkin peserta BPJS Mandiri disuruh patuh apabila mereka tidak mengetahui manfaat menjadi peserta BPJS Mandiri. Palil (2005) menemukan bahwa pengetahuan masyarakat yang baik akan dapat memperkecil adanya ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar iuran. Hal senada juga dikemukakan oleh Widayati dan Nurlis (2010) bahwa peserta asuransi kesehatan yang mempunyai pengetahuan yang baik, akan memiliki persepsi yang positif terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan menjadi pesertanya dan hal tersebut berdampak terhadap tingkat kepatuhan lebih tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hampir semua informan yang diwawancarai mengerti tentang BPJS Mandiri yaitu sebagai asuransi kesehatan, dan dengan menjadi peserta BPJS Mandiri maka biaya berobat akan menjadi lebih murah karena sudah ditanggung oleh pemerintah. Informan juga mengerti bahwa iuran harus dibayar setiap bulan sesuai dengan kelas yang dipilihnya. Kelas 1, kelas 2, dan kelas 3 memiliki perbedaan iuran bulanan yang harus dibayar.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, iuran BPJS resmi mengalami kenaikan. Untuk Iuran Peserta BPJS mandiri atau peserta BPJS pekerja bukan penerima upah (PBPU) adalah sebagai berikut: Kelas 1, iuran bulanan yang harus dibayar awalnya Rp. 59.500 menjadi Rp. 80.000. Kelas 2, awalnya Rp. 42.500 menjadi Rp. 51.000, dan Kelas 3, awalnya Rp. 25.500 menjadi Rp. 30.000 (dan berita terbaru bahwa untuk khusus kelas 3 kenaikan dibatalkan jadi tetap besarnya Rp. 25.500 sesuai diterbitkannya PP nomor 28 tahun 2016 revisi ketiga atas PP No 12 tahun 2013). Sedangkan untuk peserta BPJS penerima bantuan iuran (PBI) serta penduduk yang didaftarkan pemerintah daerah juga mengalami kenaikan, Iuran bulanan yang harus dibayar awalnya Rp.19.225 menjadi Rp. 23.000 untuk semua kelas.

Pengetahuan informan tentang penyakit yang ditanggung BPJS Mandiri tidak seluruhnya mengerti tentang jenis penyakit yang ditanggung oleh BPJS Mandiri, karena ada informan yang mengatakan bahwa semua penyakit, operasi, ditanggung oleh BPJS Mandiri. Tetapi hal tersebut sebenarnya kurang tepat karena menurut Kepala BPJS Rantauprapat bahwa :

“Semua pelayanan yang bersifat pengobatan dapat ditanggung BPJS. Ada 155 jenis penyakit yang ditanggung BPJS. Asalkan ada indikasi medis. Karena sesuai dengan Permenkes Nomor 28 tahun 2014 tentang pedoman pelaksanaan JKN semua ditanggung kecuali yang disebutkan secara eksplisit tidak termasuk pertanggung jawaban seperti estetika, infertilitas, komplementer atau pengobatan alternatif, dan lain-lain.”

Jadi pengetahuan masyarakat terutama peserta BPJS Mandiri tentang jenis penyakit yang ditanggung oleh BPJS Mandiri masih perlu diluruskan bahwa BPJS tidak menanggung seluruh penyakit tetapi ada 155 jenis penyakit yang telah diklasifikasikan oleh BPJS. Begitu juga dengan operasi, maka operasi yang ditanggung BPJS Kesehatan antara lain, operasi jantung, operasi caesar, operasi kista, operasi usus buntu, operasi katarak, operasi hernia, operasi kanker, operasi kelenjar getah bening dan beberapa penyakit lainnya. Sedangkan yang termasuk dalam kategori, atau operasi yang tidak ditanggung BPJS Kesehatan, adalah: Operasi akibat kecelakaan lalu lintas yang merupakan ranahnya Jasa Raharja; Operasi yang bersifat estetika atau kosmetik, misalnya operasi keloid (bekas luka); Operasi akibat menyakiti diri sendiri, misalnya terkena petasan; Operasi di luar negeri; Operasi akibat kecelakaan kerja, adalah ranahnya BPJS Ketenagakerjaan. Jadi, dengan memberikan edukasi melalui penyuluhan kepada masyarakat diharapkan masyarakat dapat mengerti tentang penyakit apa saja yang ditanggung BPJS Mandiri dan yang tidak ditanggung BPJS Mandiri.

Peserta yang ingin berobat menggunakan kartu BPJS agar mendapatkan jaminan kesehatan yang menjadi hak peserta maka peserta juga harus memenuhi aturan atau prosedur yang berlaku, dimana peserta supaya berobat terlebih dahulu harus mengetahui ke faskes 1 yang tertera pada kartu BPJS untuk mendapatkan penanganan pertama, jika memang mengharuskan rujuk maka pasien akan dirujuk ke RS yang juga bekerja sama dengan BPJS.

Sesuai dengan pedoman pelaksanaan JKN (permenkes 28/2014), BPJS menanggung semua jenis penyakit yang masuk dalam indikasi medis kecuali yang

disebutkan secara eksplisit tidak ditanggung, seperti infertilitas, estetika dan lain-lain. Agar peserta tahu apa saja penyakit yang dapat ditanggung BPJS kesehatan, dan wajib ditangani di faskes 1 sesuai dengan Standar Kompetensi Dokter Indonesia (SKDI). BPJS Kesehatan berusaha sebaik mungkin untuk memberikan layanan kepada masyarakat yang sudah menjadi peserta BPJS dengan memberikan pelayanan kesehatan terhadap semua jenis penyakit yang diderita pasien sebagai peserta BPJS. Sekarang hampir semua penyakit ditanggung BPJS Kesehatan kecuali yang bukan karena indikasi medis.

3. Pendapatan

Pendapatan atau penghasilan merupakan tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan. Faktor penghasilan dapat dijadikan salah satu alasan peserta iuran BPJS Mandiri tidak patuh membayar bulanannya. Seperti yang diungkapkan oleh Nurmantu yang menyebutkan bahwa bila seorang bekerja dan kemudian dapat menghasilkan uang, maka secara naluriah uang itu pertama-tama ditujukannya untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri atau kebutuhan pokok dan keluarganya tetapi pada saat yang bersamaan jika telah memenuhi syarat-syarat tertentu maka timbul kewajiban untuk membayar iuran yang kemudian menyebabkan timbulnya konflik antara kepentingan keluarga atau memenuhi pembayaran asuransi kesehatan. Pada umumnya kepentingan pribadi atau kebutuhan keluarga yang selalu dimenangkan, masyarakat awam akan lebih cenderung berpikir bahwa

penghasilan yang mereka peroleh kurang dalam mencukupi kebutuhan sehingga mereka kurang bersedia apabila harus disisihkan untuk membayar iuran.²⁷

Berdasarkan wawancara dengan informan sebagai peserta BPJS Mandiri bahwa mendapatkan mereka hampir seluruhnya di bawah Upah Minimum Kabupaten Labuhanbatu yaitu di bawah Rp. 2.469.892,20. Bahkan ada informan dengan pendapatan per bulan sebesar Rp. 1.400.000.-, seperti pernyataan informan 3 berikut ini.

“Pendapatan palingan cuma Rp. 1.400.000.- aja bang, tapi tambahan penghasilan dari isteri yang berjualan di SD, penghasilan dari berjualan tidak menentu, kalau berlebihlah digunakan untuk membayar BPJS kalo tidak, ya tidak dibayarkan.”

Penghasilan tersebut jika dibandingkan dengan harga-harga kebutuhan sembilan bahan pokok (sembako) yang terus merangkak naik maka jumlah yang diperoleh dalam satu bulan tersebut sangatlah kecil. Sehingga jika dikalkulasi atau dibandingkan dengan pengeluaran mereka dalam satu bulan maka pendapatan tersebut tidak sesuai atau tidak mencukupi untuk pemenuhan kebutuhan hidup mereka dalam satu bulan. Tetapi pada umumnya mereka memiliki usaha sampingan dengan berjualan kecil-kecilan (berjualan sarapan pagi) untuk menutupi kebutuhan hidup dan biaya lainnya seperti untuk membayar iuran BPJS Mandiri sesuai dengan kelas yang mereka pilih.

Penghasilan informan tersebut tentunya akan berdampak terhadap keteraturan mereka dalam membayar iuran BPJS Mandiri setiap bulannya. Bagi mereka yang memang disiplin dalam menyimpan uang maka mereka akan memiliki uang setiap bulannya yang dapat dibayarkan iuran BPJS Mandiri tetapi

mereka yang tidak disiplin ataupun memiliki anggota keluarga yang banyak maka penghasilan yang diperoleh sebulan tersebut pas-pasan untuk pemenuhan kebutuhan hidup. Tetapi jika ditambah dengan penghasilan usaha sampingan atau isteri yang bekerja membuat mereka dapat menyisihkan uang untuk membayar iuran BPJS Mandiri. Penghasilan dari usaha sampingan tersebut besarnya tidak selalu sama setiap bulan sehingga hal tersebut yang menyebabkan beberapa informan sering terlambat membayar iuran BPJS Mandiri.

Pendapatan seseorang memegang peranan penting tingginya kesadaran seseorang terhadap keteraturan dalam membayar iuran Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pendapatan yang rendah mampu menurunkan keteraturan masyarakat dalam membayar iuran Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) karena masih banyak kebutuhan yang harus dipenuhi oleh keluarga sehingga tidak ada alokasi pendapatan yang digunakan peserta untuk membayar iuran tersebut. Lain halnya dengan yang berpendapatan tinggi dan mempunyai tingkat kesejahteraan menengah ke atas memiliki tingkat keteraturan yang tinggi dalam membayar iuran Jaminan Kesehatan Nasional.¹¹

Bagi peserta BPJS Mandiri yang memiliki penghasilan yang mencukupi maka membayar iuran BPJS Mandiri tidak terlalu masalah, karena selain penghasilan suami ditunjang juga dengan penghasilan dari istri yang juga bekerja, seperti yang diungkapkan oleh informan 7 berikut.

“Penghasilan saya per bulan yang pasti itu Rp.2.500.000.- tetapi istri kan juga kerja walaupun lebih kecil gajinya tapi bisa untuk menambah penghasilan keluarga, karena apa-apa sekarang mahal.”

Dengan penghasilan yang sudah di atas Upah Minimum Kabupaten (UMK) dan memiliki pendidikan yang baik (informan 7 berpendidikan S2) maka keteraturan membayar iuran BPJS Mandiri tidak menjadi persoalan yang serius. Walaupun ia mengatakan bahwa harga-harga kebutuhan hidup meningkat tetapi masih dapat diimbangi dengan penghasilan yang diperolehnya.

Bagi peserta BPJS Mandiri yang mengalami masalah dalam keteraturan pembayaran iuran bulanan BPJS Mandiri maka BPJS Rantauprapat membentuk kemitraan dengan kader JKN-KIS (BPJS) untuk mengatasi masalah tunggakan atau ketidakteraturan dalam pembayaran iuran BPJS Mandiri. Strategi yang dilakukan kader tersebut seperti yang diungkapkan berikut.

“Saya kan tugasnya di Rantau Utara bang, yang paling banyak nunggak iuran BPJS Mandirinya, jadi strategi yang saya kasih tau ke mereka yang menunggak untuk disiplin menabung, khusus untuk membayar iuran BPJS, karena manfaat menjadi peserta BPJS Mandiri kalau mereka sakit sangat besar bang.. Kubilang sama mereka kalo sudah ada uang langsung bayarkan saja, jangan untuk yang laen-laen, kadang orang kita ini kan gak bang, ada duit sikit makan enak, cari hiburan, padahal iuran BPJS Mandiri belum dibayarnya, trus tiba-tiba sakit gak ada uang untuk bayar BPJS karena sudah nunggak jadi bayarnya kan jadi numpuk.”

Masalah kepatuhan dalam membayar iuran BPJS Mandiri merupakan masalah yang penting karena hal itu akan mempengaruhi besarnya penerimaan dana yang diperoleh BPJS. Kepatuhan peserta BPJS Mandiri dalam membayar iuran bisa diketahui dan diperbaiki guna meningkatkan penerimaan, dimana kepatuhan tersebut dapat tercipta dengan melihat faktor-faktor yang mempengaruhinya, diantaranya penghasilan. Selain itu dalam teori ekonomi dikatakan bahwa I atau *Income* (penghasilan/penghasilan) = C atau *Consumption*

(konsumsi), dimana besarnya penghasilan akan sama dengan besarnya konsumsi. Konsumsi disini termasuk juga pengeluaran untuk membayar asuransi kesehatan atau iuran BPJS Mandiri karena peserta dianggap melakukan tindakan konsumsi yaitu menghabiskan nilai guna dari suatu barang, dalam hal ini yang dimaksud adalah nilai guna atas barang adalah asuransi kesehatan.

4. Pengeluaran Rata-Rata Perbulan

Pengeluaran rumah tangga merupakan konsumsi rumah tangga yaitu semua nilai barang jasa yang diperoleh, dipakai atau dibayar oleh rumah tangga rata-rata dalam satu bulan.¹⁷ Pengeluaran yang besar dalam satu keluarga akan mempengaruhi mereka dalam keteraturan atau kemampuan dalam membayar iuran BPJS Mandiri. Berdasarkan dari jawaban informan bahwa pengeluaran mereka rata-rata dalam satu bulan tergolong tinggi karena jika dibandingkan dengan penghasilan yang diperoleh lebih kecil. Berikut penuturan informan tentang pengeluaran rata-rata per bulan.

“Kalo kami, pengeluarannya sebulan 2 juta lebih, jadi kalo dibandingkan sama penghasilan lebih besar pengeluaran.” (Informan 2).

“Kami pengeluaran sebulan sekitar Rp. 1.400.000.-, itupun yang pokok-pokok aja dipenuhi, kalo lagi musim banyak undangan kayak sekarang ini, stres juga bagi uangnya” (Informan 3).

“Kalo aku pengeluaran per bulan sekitar Rp.1.800.000.-. itu pun aku harus pande hemat-hemat uang pak, kalo tidak pande ngatur uang bisa nombok tiap bulan”. (Informan 4)

“Pengeluaran saya besar sekitar 2 juta, karena apa-apa sekarang mahal bang, udah gitu keperluan anak banyak. Seringkali kesulitan ngatur uang masuk sama uang keluar bang.” (Informan 6)

Sebagian besar informan mengatakan jika pengeluaran rata-rata per bulan tersebut lebih besar dibandingkan dengan jumlah pendapatan atau penghasilan yang diperoleh dalam satu bulan. Sehingga mereka harus pandai mengatur uang yang masuk dan uang yang keluar untuk kebutuhan hidup sehari-hari. Besaran uang pengeluaran tersebut juga sebenarnya tidak dapat dipastikan setiap bulannya karena kebutuhan hidup setiap bulan juga berbeda-beda, sehingga untuk menutupi kebutuhan hidup tersebut mereka melakukan usaha-usaha yang lain dengan berjualan atau melakukan pekerjaan lainnya yang diharapkan dapat mencukupi serta dapat digunakan untuk membayar iuran BPJS Mandiri.

Secara umum kebutuhan konsumsi rumah tangga berupa kebutuhan pangan dan non pangan, dimana kebutuhan keduanya berbeda. Pada kondisi pendapatan yang terbatas lebih dahulu mementingkan kebutuhan konsumsi pangan, sehingga dapat dilihat pada kelompok masyarakat dengan pendapatan rendah sebagian besar pendapatan digunakan untuk memenuhi kebutuhan pangan. Namun demikian seiring pergeseran peningkatan pendapatan, proporsi pola pengeluaran untuk pangan akan menurun dan meningkatnya pengeluaran untuk kebutuhan non pangan.¹⁶ Pengeluaran rata-rata perbulan memiliki hubungan dengan kepemilikan asuransi komersil. Peserta yang memiliki asuransi merupakan mereka yang sudah bekerja dan memiliki pendapatan lebih tinggi serta dapat menyeimbangkan pengeluaran rata-rata antara pengeluaran pangan dan non pangan, sehingga sebagian besar dari mereka sudah menyisihkan pendapatan yang digunakan untuk pembayaran asuransi begitu pula sebaliknya bagi mereka yang

berpendapatan rendah, sebagian besar tidak bisa menyeimbangkan antara kebutuhan pangan dan non pangan karena masih lebih memprioritaskan kebutuhan pangan dibandingkan kebutuhan non pangan.¹⁷

Dalam penelitian ini juga ada informan yang dengan pengeluaran rata-rata per bulan lebih besar dibandingkan dengan penghasilan yaitu informan 7. Seperti yang diungkapkan berikut ini.

“Kalo saya sekeluarga pengeluaran itu sekitar 2,5 juta, tapi kan kebutuhan itu terus meningkat terus harga-harga sekarang mahal jadi kadang pengeluarannya lebih segitu” (Informan 7)

Informan mengatakan bahwa pengeluaran per bulan sekitar 2 juta sedangkan penghasilan yang diperoleh per bulan di atas Rp.2.500.000.- ditambah lagi dengan penghasilan yang diperoleh dari istri sehingga untuk membayar iuran BPJS Mandiri dapat lebih teratur dan tidak mempunyai tunggakan, kalau ia sempat terlambat membayar itu karena ia lupa. Informan juga mengatakan hendaknya BPJS memberikan penghargaan kepada peserta yang rajin dan tepat waktu dalam membayar iuran BPJS.

4.3.2. Faktor Pendukung

1. Ketersediaan Tempat Pembayaran

Ketersediaan tempat pembayaran iuran merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat seperti dalam membayar iuran BPJS Mandiri. Untuk Kota Rantauprapat, tempat pembayaran iuran BPJS Mandiri dapat dilakukan di

beberapa tempat seperti supermarket, bank, dan kantor pos, seperti penuturan informan berikut.

*“Aku membayar di bank BRI, sekalian kalau ada urusan di bank”
(Informan 2).*

“Aku bayarnya di Bank Mandiri bang, kadang juga aku bayar di Alhamart” (Informan 4)

“Aku gak tentu tempat bayarnya, kadang di Alhamart, kadang di Bank BNI, kadang aku juga bayar pake ATM” (Informan 5).

“Aku biasanya bayar di Kantor Pos bang, kebetulan letaknya dekat rumahku” (Informan 6)

“Aku bayarnya melalui SMS Banking aja bang, lebih mudah soalnya” (Informan 7)

Berdasarkan jawaban informan tersebut menunjukkan bahwa tempat pembayaran iuran BPJS Mandiri dapat dilakukan di banyak tempat seperti Bank, Supermarket (Alhamart, Indomaret), kantor pos, bahkan ada yang membayar melalui SMS banking. Ketersediaan tempat pembayaran tersebut seharusnya membuat peserta iuran BPJS Mandiri dapat melakukan pembayaran dengan mudah dan tepat waktu sehingga memiliki keteraturan dalam membayar iuran BPJS Mandiri. Tetapi yang terjadi adalah ketersediaan banyak tempat pembayaran iuran BPJS Mandiri tetap saja masih banyak peserta BPJS Mandiri yang tidak teratur membayar iuran setiap bulan. Hal tersebut juga dikeluhkan oleh informan 10 yaitu Kader JKN-KIS (BPJS) yang melakukan penagihan iuran bulanan BPJS Mandiri, seperti pernyataannya berikut ini:

“Seharusnya saya tidak perlu nagih-nagih, mendatangi mereka satu-satu ke rumah mereka karena menunggak, karena kan tempat bayar BPJS di Ranto ini banyak bang, tapi ya gitulah,

walaupun banyak tempat bayar iuran BPJS Mandiri ini tetap aja masih banyak yang menunggak... jadi nurut aku bukan karena tempat pembayarannya mereka gak mau bayar tetapi mungkin karena bandal, atau juga karena penghasilan kecil....”

Menurut Kader JKN-KIS bahwa ia seharusnya tidak perlu menagih atau mendatangi dari rumah ke rumah (*door to door*) untuk meminta peserta BPJS Mandiri membayarnya karena sudah banyak tempat di Kota Rantauprapat yang menyediakan tempat pembayaran iuran BPJS Mandiri. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan dari Kepala BPJS Rantauprapat sebagai berikut:

“Tempat pembayaran iuran BPJS Mandiri di Rantauprapat ini sudah banyak karena kan sudah bekerjasama dengan Supermarket, Bank, kantor Pos ataupun langsung dari handphone menggunakan SMS banking. Semua bertujuan untuk memudahkan pembayaran oleh peserta BPJS Mandiri, tetapi masalahnya menurut saya bukan terletak pada ketersediaan tempat pembayaran sehingga mereka menunggak atau tidak teratur membayar iuran BPJS Mandiri, tapi karena faktor lainnya...”

Banyaknya tempat pembayaran iuran BPJS Mandiri seharusnya memudahkan peserta BPJS Mandiri untuk membayar iuran setiap bulan. BPJS telah menyediakan tempat dan bekerja sama dengan pihak pemerintah (bank pemerintah dan kantor pos) maupun pihak swasta (bank swasta dan supermarket). Seperti yang disebutkan oleh BPJS bahwa pembayaran iuran BPJS dapat dilakukan di berbagai tempat dan dapat ditemukan dengan mudah seperti melalui Bank dan ATM Bank BRI, BNI, Mandiri, supermarket (Alfamart, Indomaret), kantor pos, Tempat Pembayaran *Payment Point Online Bank* atau PPOB (Listrik, Telepon, PDAM, dan lain-lain), Counter Pulsa semua operator,

Dompet Indosat, dan mungkin untuk ke depannya akan lebih banyak tempat-tempat yang akan memfasilitasi pembayaran iuran BPJS Kesehatan.

Tempat pembayaran iuran memiliki hubungan dengan kesinambungan kepesertaan dana sehat. Peserta dana sehat yang dapat mengakses tempat pembayaran iuran akan meningkatkan kesinambungannya dalam menjadi peserta dana sehat namun sebaliknya pada peserta dana sehat yang kesulitan dalam mengakses tempat pembayaran iuran maka dapat menurunkan kesinambungan untuk menjadi peserta dana sehat tersebut.¹⁰

2. Jarak ke tempat pembayaran

Jarak merupakan besaran km yang ditempuh seseorang menuju suatu tempat. Jarak menuju tempat pembayaran iuran merupakan hal terpenting dalam keteraturan pembayaran iuran BPJS Mandiri. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan utama bahwa jarak ke tempat pembayaran BPJS Mandiri dekat karena tempat pembayaran iuran BPJS Mandiri sudah ada di banyak tempat di Kota Rantauprapat. Berikut penuturan informan berkaitan jarak antara rumah dengan tempat pembayaran iuran BPJS Mandiri.

“Aku dekat bayarnya pak, karena kan Alhamart dan Indomaret dekat rumah” (Informan 1).

“Aku tiap bulan ada urusan ke bank, jadi menurutku jaraknya dekat” (Informan 2).

“Baik di Bank Mandiri ataupun di Alhamart gak jauh pak, dekat aja kog” (Informan 3)

*“Kantor pos itu kan dekat rumahku jadi ya dekat kali pun”
(Informan 6).*

Jawaban informan tentang jarak rumah dengan tempat pembayaran iuran BPJS Mandiri seluruhnya mengatakan dekat dari rumah karena memang ketersediaan tempat pembayaran iuran BPJS Mandiri di Kota Rantauprapat dapat dilakukan di banyak tempat.

BPJS Kesehatan sudah bekerja sama dengan tempat pembayaran iuran yang telah tersebar di berbagai wilayah sehingga memudahkan peserta JKN untuk mengakses tempat pembayaran iuran tersebut dan peserta dapat menempuh jarak tempat pembayaran terdekat dari tempat tinggal menuju tempat pembayaran iuran.²

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pembayaran iuran BPJS Mandiri tidak menggunakan jarak. Informan 7 mengatakan bahwa ia tidak berjarak dalam melakukan pembayaran iuran BPJS Mandiri karena setiap melakukan pembayaran ia menggunakan SMS Banking, berikut penuturannya.

“Kalo saya gampanglah, tinggal pake SMS banking jadi gak ada jarak-jarakannya, udah dekat itu hehehehe..” (Informan 7).

BPJS tetap melakukan inovasi berkaitan dengan pembayaran iuran BPJS Mandiri, mereka berupaya untuk mendekati masyarakat terutama peserta BPJS dan memudahkan peserta BPJS Mandiri melakukan pembayaran iuran BPJS yaitu melakukan kerjasama dengan banyak lembaga dan supermarket. Saat ini supermarket seperti Indomaret dan Alfamart banyak tersebar di hampir seluruh wilayah hingga kecamatan demikian juga kantor pos sehingga tidak ada lagi

alasan bahwa jarak rumah dengan tempat pembayaran iuran BPJS Mandiri menjadi kendala dalam pembayaran iuran BPJS Mandiri.

Kertayasa menjelaskan bahwa jarak tempuh menuju tempat pembayaran iuran memiliki hubungan dengan keteraturan pembayaran iuran dana sehat, bagi peserta yang memiliki jarak tempuh dekat dengan tempat pembayaran iuran maka akan meningkatkan keteraturan peserta dana sehat dalam membayar iuran serta meningkatkan kesinambungan kepesertaan dana sehat, begitu pula sebaliknya bagi peserta yang memiliki jarak tempuh jauh dengan tempat pembayaran iuran maka akan menurunkan keteraturan peserta dana sehat dalam membayar iuran.¹⁰

3. Waktu tempuh

Waktu tempuh merupakan waktu yang digunakan untuk menempuh jarak tertentu menuju suatu tempat. Berkaitan dengan waktu tempuh dari rumah dengan tempat pembayaran iuran BPJS Mandiri bahwa hampir seluruh informan yang diwawancarai mengatakan bahwa waktu tempuh untuk pembayaran iuran BPJS sekitar 5-10 menit saja, karena mereka memilih membayar iuran BPJS Mandiri di dekat rumah saja dan sudah banyak tempat pembayaran di Rantauprapat. Berikut penuturan informan tentang waktu tempuh ke tempat pembayaran iuran BPJS Mandiri.

“Aku sih kalo mau ke bank paling waktu tempuhnya 5 sampe 10 menit, orang dekat aja kog itu pun udah dihitung kalo kena lampu merah” (Informan 2).

“Aku paling kalo ke bank atau ke Alhamart cuma makan waktu 5 menit, itupun aku sering jalan kaki, dekat kog” (Informan 4)

“Jalan kaki pun gak sampe 5 menit bang, karena kan dekat rumah” (Informan 5).

Jawaban seluruh informan menunjukkan bahwa untuk membayar iuran BPJS Mandiri tidak memerlukan waktu yang lama bahkan ada yang kurang dari 5 menit karena dekat dengan rumah. Keberadaan tempat pembayaran iuran BPJS Mandiri yang tersebar di seluruh Kota Rantauprapat yang dimaksudkan untuk memudahkan peserta BPJS membayar iuran BPJS Mandiri tetapi hal tersebut tidak menjadikan mereka membayar dengan teratur. Berbeda dengan pendapat yang mengatakan bahwa waktu tempuh sangat berhubungan dengan jarak tempuh sehingga waktu tempuh menuju tempat pembayaran iuran sangat menjadi penentu peserta jaminan kesehatan dalam meningkatkan keteraturannya dalam membayar iuran.¹²

Pemerintah telah berupaya untuk memudahkan peserta BPJS dalam membayar iuran bulannya dengan bekerjasama dengan banyak pihak seperti bank dan supermarket yang bertujuan untuk mendekatkan jarak dan waktu tempuh ke tempat pembayaran iuran BPJS Mandiri. Pada masa lalu, waktu tempuh dan jarak ke tempat pembayaran menjadi kendala bagi peserta BPJS sehingga banyak peserta BPJS Mandiri yang menunggak pembayaran iuran.

Selain itu, upaya tersebut bertujuan untuk meningkatkan pendapatan atau penerimaan BPJS yang digunakan untuk membayar biaya rumah sakit yang bekerjasama dengan BPJS kesehatan. Jika peserta tidak rutin membayar iuran maka pelaksanaan JKN mengalami kendala. Berdasarkan data yang diungkapkan oleh Direktur Keuangan dan Investasi BPJS Kesehatan, bahwa pada tahun 2016 iuran yang masuk ke BPJS Kesehatan Rp. 40,7 triliun, sementara manfaat yang

dibayarkan Rp. 42,6 triliun. Akibatnya, BPJS Kesehatan mengalami kekurangan dana (*mismatch*) untuk membayar manfaat pelayanan kepada peserta yang besarnya mencapai Rp. 2 triliun. Hal serupa dihadapi BPJS Kesehatan tahun 2017 jika peserta tidak rutin membayar iuran. Peserta kategori bukan penerima upah (PBPU) menyedot paling banyak besaran manfaat yang dibayar BPJS Kesehatan kepada fasilitas kesehatan (faskes). Dari seluruh biaya manfaat yang dibayar BPJS Kesehatan tahun 2014 sebesar Rp. 42,6 triliun, 22,2 persen (Rp. 9,5 triliun) diantaranya untuk membayar manfaat peserta PBPU.²⁸ Sayangnya, tingginya manfaat yang dibayar untuk PBPU itu tidak selaras dengan iuran yang diterima dari peserta.

4.3.3. Faktor Pendorong

1. Persepsi Terhadap Tempat Pelayanan Kesehatan

Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata. Pembentukan persepsi sangat dipengaruhi oleh informasi atau rangsangan yang pertama kali diperolehnya.²⁹ Berkaitan dengan persepsi informan tentang tempat pelayanan kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS kesehatan dan keteraturan mereka membayar iuran BPJS Mandiri bahwa menurut mereka terdapat perbedaan pelayanan yang mereka terima, berikut penuturannya.

“Pelayanan yang diberikan ada perbedaan apalagi peserta Kelas 3 berbeda dengan pelayanan kelas 1. Tapi menurut saya itu wajarlah kan bayarnya juga beda” (Informan 1).

“Ada perbedaan kayaknya, apalagi kalo kita berobat rawat inap di rumah sakit umum, pelayanan masih kurang.” (Informan 4)

“Ada perbedaan. Yang kelas 1 beda sama yang kelas 3, makanya saya ambil yang kelas 1 karena menurut saya lebih baik dibanding kelas 2 dan kelas 3.” (Informan 7)

Menurut informan bahwa terdapat perbedaan tempat pelayanan kesehatan dengan menggunakan BPJS Mandiri dan hal tersebut tergantung dengan kelas BPJS yang dipilih, apakah memilih membayar BPJS Mandiri kelas 1, kelas 2 atau kelas 3. Sesuai dengan besaran pembayaran yang dilakukan maka ruang rawat inap juga berbeda misalnya kelas 1 berbeda dengan kelas 3. Demikian juga masih ada informan yang merasakan bahwa tenaga kesehatan juga membedakan pelayanan yang diberikan pada peserta BPJS Mandiri berdasarkan kelasnya dan juga dengan pasien umum.

Munculnya persepsi yang demikian karena informan mempunyai pengalaman yang berbeda-beda saat berhubungan dengan tenaga kesehatan. Ada informan yang merasa bahwa tenaga kesehatan kurang memperhatikan mereka saat dirawat di rumah sakit karena menggunakan kartu BPJS, sehingga muncul anggapan bahwa pelayanan dari tenaga kesehatan masih kurang, obat yang diberikan kurang baik, dan lain-lain.

Berdasarkan isu di masyarakat, banyak yang mengeluh tentang pelayanan kesehatan mengenai masyarakat yang menggunakan BPJS kelas III semisal pelayanan yang diberikan oleh petugas medis baik dari puskesmas maupun di rumah sakit rujukan saat ini masih terus dikeluhkan oleh para peserta BPJS kesehatan mandiri kelas 3, keluhan tersebut seperti hak berobat yang ditanggung

oleh BPJS dan obat yang ditanggung oleh BPJS masih minim, tenaga kesehatan yang kurang tanggap terhadap keluhan yang dirasakan oleh peserta BPJS, membedakan pelayanan pada pasien BPJS dan pasien umum, dan lain-lain. Sehingga hal tersebut menyebabkan munculnya berbagai isu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan berbeda antara peserta BPJS dan pasien umum.³⁰

Berdasarkan penelitian ini bahwa ada juga informan yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sama saja antara peserta BPJS Mandiri maupun dengan pasien umum, tidak ada perbedaan yang mencolok dan menurutnya pelayanan yang diberikan selama ini baik-baik saja. Berikut petikan wawancaranya.

“Selama ini menurut saya pelayanan kesehatan baik-baik saja. Sama kog pelayanannya sama yang umum” (Informan 2)

Hal tersebut diperkuat oleh Direktur RSUD Rantauprapat yang mengatakan bahwa pelayanan di rumah sakit tidak membedakan antara pasien peserta BPJS maupun pasien umum. Berikut hasil wawancara dengan Direktur RSUD Rantau Prapat.

“Menurut saya, sebagai Direktur RSUD Rantauprapat bahwa pelayanan yang diberikan pada peserta mandiri sama saja atau tidak ada perbedaan dengan peserta BPJS lainnya, demikian juga dengan pasien umum. Pelayanan diberikan pada peserta BPJS mandiri melalui 2 pintu yaitu poliklinik dan UGD. Khusus pasien masuk melalui UGD, rujukan dapat diserahkan menyusul selanjutnya (besok hari). Pihak rumah sakit selalu mengingatkan pada tenaga kesehatan agar jangan membedakan pelayanan yang

diberikan kepada pasien baik pasien umum maupun pasien BPJS (Informan 9)

Pelayanan kesehatan bagi pasien disesuaikan dengan standar pelayanan minimal bagi pasien rawat jalan, sedangkan bagi pasien rawat inap disesuaikan dengan jaminan klaim dari BPJS. Bagi pasien rawat jalan, pelayanan kesehatan yang diberikan antara lain, pemeriksaan fisik, diagnosa, konsultasi dan pemberian resep obat. Pasien dengan penyakit tertentu seperti diabetes perlu dilakukan tes laboratorium kemudian dilanjutkan dengan pemeriksaan lebih lanjut dan konsultasi. Bagi pasien rawat inap, kunjungan dokter disesuaikan dengan kelas yang dipilih oleh pasien. Pasien dengan pasien kelas III mendapatkan kunjungan dokter 1 kali dalam sehari yaitu pada pagi atau malam hari sedangkan pasien VIP mendapatkan kunjungan dokter 1 kali dalam sehari. Pemberian obat sesuai dengan ketentuan dari BPJS atau persetujuan dari dokter, perawat atau bidan hanya melaksanakannya saja.

2. Motivasi

Motivasi berarti dorongan dari dalam diri maupun dari luar diri manusia untuk bertindak atau berperilaku. Dalam hal ini, motivasi peserta BPJS Mandiri dalam membayar iuran BPJS Mandiri setiap bulannya. Berdasarkan wawancara dengan informan penelitian bahwa motivasi mereka membayar iuran BPJS Mandiri dapat dikelompokkan berdasarkan kelas BPJS; kelas 3 dikategorikan ekonomi rendah, kelas 2 dikategorikan ekonomi sedang, kelas 1 dikategorikan ekonomi tinggi adalah sebagai berikut.

Kategori kelas 3.

“Karena besarnya biaya operasi pada saat melahirkan, masuk saat isteri mau melahirkan” (Informan 1).

“Agar bisa berobat dengan biaya yang murah, coba kalo umum kan mahal bisa 10 kali lipat harganya. Jadi itu yang bikin saya termotivasi bayar iuran” (Informan 3).

“Biaya berobat kan mahal makanya saya ikut jadi peserta BPJS dan saya berusaha untuk membayar iuran walaupun kadang terlambat. Cemanalah bang, pengeluaran per bulan besar kali” (Informan 6)

Kategori kelas 2.

“Karena kebutuhan keluarga meningkat, sedangkan istri sudah mau melahirkan waktu itu” (Informan 4)

“Untuk mendapatkan pengobatan yang lebih murah, selain itu tetangga sudah banyak yang ikut BPJS” (Informan 5)

“Anak saya sering sakit, supaya dapat pengobatan yang lebih baik” (Informan 9)

Kategori kelas 1.

“Saat kita sakit, BPJS membantu biaya pengobatan karena biaya berobat mahal, itu baru saya termotivasi bayar iurannya” (Informan 2).

“Apabila keluarga sakit, kita bisa pake kartu BPJS dan dilayani langsung, tapi kadang untuk bayar itu karena lupa, jadi kadang bisa terlambat bayarnya dan saya berharap BPJS memberikan penghargaan kepada peserta yang rajin dan tepat waktu dalam membayar iuran BPJS” (Informan 7).

“Saya menganggap BPJS penting, biaya berobat jadi murah” (Informan 8)

Berdasarkan jawaban di atas menunjukkan bahwa motivasi peserta BPJS Mandiri membayar iuran BPJS Mandiri hampir sama. Ada yang mengatakan

bahwa mereka termotivasi membayar iuran BPJS Mandiri jika mereka atau anggota keluarga mereka sakit dan membutuhkan perawatan di rumah sakit. Ada yang termotivasi membayar iuran BPJS Mandiri karena biaya berobat saat ini mahal sehingga dengan membayar iuran BPJS Mandiri maka mereka akan terbantu dan mendapatkan biaya pengobatan yang murah tetapi tidak murahan. Tetapi motivasi tersebut kadang tidak dibarengi dengan kondisi ekonomi mereka yang mana karena kebutuhan sehari-hari tidak terpenuhi sehingga mereka kadang terlambat atau menunggak pembayaran iuran BPJS Mandiri. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengeluaran mereka yang besar dikarenakan bahan-bahan kebutuhan pokok juga terus meningkat. Ada juga yang tidak membayar karena lupa untuk membayar iuran BPJS Mandiri tersebut dan ada juga informan yang mengharapkan kepada pihak BPJS untuk memberikan penghargaan kepada peserta yang rajin dan tepat waktu membayar.

Sosialisasi tentang program dan manfaat JKN BPJS Kesehatan sudah gencar dilakukan pemerintah hingga ke semua lapisan masyarakat untuk memotivasi masyarakat dalam membayar iuran BPJS Mandiri. Namun, sebagian masyarakat masih memandang unsur "wajib" dan "iuran bulanan" sebagai beban. Apalagi, setelah BPJS Kesehatan menaikkan iuran yang harus dibayarkan setiap peserta. Fakta bahwa iuran yang dibayarkan merupakan dana amanat yang tidak bisa ditarik kembali layaknya uang tabungan juga membuat beberapa orang ragu untuk mengikuti program BPJS Kesehatan ini dan kurang termotivasi untuk membayar biaya bulanannya. Sebagian lain memutuskan mengikuti programnya tapi enggan menyisihkan dana untuk iuran karena merasa masih sehat dan belum membutuhkan manfaatnya.

Menurut Iriani¹⁸ kemauan seseorang untuk membayar iuran sangat dipengaruhi oleh motivasi yang dimiliki oleh setiap orang. Motivasi seseorang dapat timbul karena berbagai hal, baik yang bersifat positif yaitu motivasi yang dapat menguntungkan dan negatif yaitu motivasi yang dapat memberikan kerugian. Motivasi positif dalam membayar iuran dapat timbul karena seseorang benar-benar ingin mendapatkan jaminan kesehatan ketika mereka sakit sehingga peserta akan melakukan pembayaran iuran sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati, bahkan ketika pendapatan yang mereka miliki tinggi maka peserta dapat menggunakan sebagian pendapatannya untuk membayar iuran sehingga pendapatan yang tinggi semakin menambah motivasi seseorang dalam kemauannya membayar iuran, namun motivasi negatif juga dapat timbul ketika seseorang memiliki alasan tertentu seperti halnya ketika peserta belum mengetahui secara jelas mengenai, peraturan, ketentuan, dan manfaat yang diterima, sehingga peserta memiliki kemauan yang rendah untuk melakukan pembayaran iuran bahkan bagi peserta yang benar-benar tidak mampu masih diharuskan untuk melakukan pembayaran iuran padahal pendapatan yang mereka miliki rendah dan sebagian besar pendapatan tersebut digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari sehingga peserta tidak termotivasi untuk melakukan pembayaran iuran.

4.4. Hambatan dan Strategi Mengatasi Ketidakteraturan Pembayaran Iuran BPJS Mandiri

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan menegaskan akan menghentikan sementara kepesertaan anggota BPJS Kesehatan apabila terlambat

melakukan pembayaran iuran kepesertaan. Aturan baru ini berlaku dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran peserta terhadap pentingnya membayar iuran secara rutin. Dalam meningkatkan penerimaan dana dari masyarakat, terdapat hambatan yang dihadapi oleh BPJS Rantauprapat. Hambatan yang dihadapi berkaitan dengan ketidakteraturan peserta BPJS Mandiri dalam membayar iuran BPJS Mandiri, seperti yang diungkapkan oleh Kepala BPJS Rantauprapat sebagai berikut:

“Adanya persepsi di Masyarakat yang masih menganggap bila sakit kemudian baru butuh BPJS, kalau tidak sakit iuran tidak dibayar, makanya sebagian masyarakat sudah masuk Rumah Sakit baru melunasi tunggakan. Masyarakat kita yang konsumtif belum menganggap kepesertaan BPJS merupakan kebutuhan walaupun kemudahan untuk membayar iuran sudah diberikan dan masyarakat juga telah merasakan keuntungan sebagai peserta BPJS biaya berobat yang tinggi telah ditanggulangi BPJS.”

“Fasilitas juga sangat mendukung kendalanya masyarakat kita malas menggunakan teknologi atau GAPTEK misalnya: melalui android ada aplikasi MOBILE BPJS bisa pindah Faskes tingkat pertama atau via ATM masyarakat bisa mengecek seberapa besar tunggaknya.”

Hal tersebut diperkuat oleh Kader JKN-KIS yang mengatakan bahwa ada beberapa hambatan dalam meningkatkan kepatuhan atau keteraturan peserta BPJS Mandiri dalam membayar iuran BPJS Mandiri baik dari sisi peserta BPJS Mandiri maupun hambatan sebagai kader JKN-KIS dalam melaksanakan tugas. Berikut petikan wawancaranya:

“Kalo nurut aku bang, hambatan yang kutemui berkaitan dengan peserta BPJS Mandiri yang gak teratur bayarnya itu, ada peserta yang terdaftar tapi waktu dicari di alamat yang dituju tidak ditemukan orangnya padahal kita didampingi Kepling nyarik alamat itu, ada yang pindah karena rumah yang ditempati

kontrakan jadi sekarang entah dimana orangnya udah; ada juga yang dicari berdasarkan nomor Handphone tapi waktu ditelpon gak bisa dihubungi, ada juga yang marah – marah waktu kutagih, peninglah kepalaku bang....”

“Trus kalo dari sisi aku sebagai Kader bang, bahwa memang kader difasilitasi sama mesin PPOB (kerjasama dengan Bank BNI), timbul masalahnya bahwa aku diminta untuk mendeposit uangku dulu 5 juta, kalo nanti ada peserta yang bayar tunai samaku maka ATM ku itulah yang digesek ke alat PPOB, dan kalo menurutku itu sangat memberatkan kami sebagai kader bang..... Udah gitu insentif tetapatau bulanan gak ada bang, yang ada hanya insentif Rp.2.500.- setiap kunjungan per KK dan Rp.5.000 per KK kalo peserta mau bayar atau lunas tunggakannya... jadi sebenarnya kecilnya dapatku bang dari BPJS ini”.

Munculnya kendala atau hambatan-hambatan dalam keteraturan atau kepatuhan peserta BPJS Mandiri maka pihak BPJS Rantauprapat melakukan strategi-strategi dalam upaya meningkatkan partisipasi peserta BPJS Mandiri membayar iuran BPJS Mandiri. Strategi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menambah model-model pembayaran melalui PPOB (*Payment Point Online Bank*) misalnya: BRI, BNI, Mandiri dan Bank swasta, melalui mini market (Indomaret, Alpha Midi, Alpha Mart)
2. Acara BPJS *Goes to Campus*.
3. Ikut serta berperan aktif dalam kegiatan-kegiatan organisasi kemasyarakatan yang ada di wilayahnya.
4. Adanya Kader BPJS, prinsip kerjanya melalui perjanjian kerja dan merupakan usulan dari kantor layanan operasional (KLO) ke kantor cabang (Tanjung Balai) misalnya : usulan KLO Rantauprapat kepada Kantor Cabang Tanjung Balai) dan pada pelaksanaannya si kader tidak menerima pembayaran

langsung melainkan melalui mesin EDC (*Electronic Data Capture*) bagi peserta yang memiliki ATM.

5. Melalui surat pemberitahuan yang disampaikan kepada peserta.
6. Pemberitahuan melalui sms dan telepon langsung dari kantor.
7. Sosialisasi program BPJS sehingga memotivasi peserta BPJS Mandiri untuk membayar iuran BPJS Mandiri.
8. Menghilangkan denda sebesar 2% (dua persen) dari total tunggakan berdasarkan aturan yang lama.
9. Menghilangkan batas toleransi menunggak yang selama ini yaitu selama tiga bulan.
10. Mengaktifkan kembali kartu peserta yang membayar lunas tunggakan yang telah dinonaktifkan sementara. Dengan status kembali aktif, peserta bisa mendapat pelayanan kesehatan yang dijamin BPJS Kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dan rawat jalan pada fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (FKRTL).

Selain kepatuhan peserta membayar iuran, jumlah peserta harus diperbanyak. BPJS Kesehatan harus mendorong sebanyak mungkin jumlah peserta. Memang itu tidak mudah karena saat ini ada masyarakat yang masih belum menjadi peserta BPJS Kesehatan karena mereka memilih asuransi komersial. Atau ada badan usaha yang memiliki fasilitas kesehatan sendiri, sehingga mereka enggan untuk masuk menjadi peserta BPJS Kesehatan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ketidakteraturan peserta BPJS Mandiri dalam membayar iuran BPJS Mandiri di Kecamatan Rantau Utara Kabupaten Labuhanbatu berdasarkan kelas BPJS, kelas 3 dan kelas 2 disebabkan oleh faktor pendapatan yang kecil, pengeluaran rata-rata per bulan yang besar, mengutamakan memenuhi kebutuhan pokok, iuran BPJS yang mahal, persepsi terhadap tempat pelayanan kesehatan yang kurang memuaskan mereka, dan motivasi mereka untuk membayar iuran BPJS Mandiri rendah misalnya membayar iuran kalau mau berobat atau sedang sakit saja, sedangkan ketidakteraturan membayar iuran BPJS Mandiri kelas 1 disebabkan oleh faktor mempersepsikan terhadap tempat pelayanan kesehatan sesuai dengan kelas BPJS dan motivasi mereka untuk membayar iuran BPJS Mandiri dengan berbagai alasan misalnya ada yang lupa dan ada yang mengharapkan penghargaan dari BPJS. Ketidakteraturan peserta BPJS Mandiri dalam membayar iuran BPJS Mandiri menurut Kepala BPJS Rantauprapat disebabkan oleh factor motivasi mereka untuk membayar iuran BPJS Mandiri rendah misalnya membayar iuran kalau mau berobat atau sedang sakit saja walaupun kemudahan untuk membayar iuran sudah diberikan dan masyarakat juga telah merasakan keuntungan sebagai peserta BPJS biaya berobat yang tinggi telah ditanggulangi BPJS. Ketidakteraturan peserta BPJS Mandiri dalam membayar iuran BPJS Mandiri menurut Direktur Rumah Sakit Umum Daerah

Rantauprapat disebabkan oleh factor persepsi masyarakat terhadap tempat pelayanan kesehatan yang kurang memuaskan mereka atau adanya perbedaan pelayanan.

Peserta BPJS Mandiri tidak teratur membayar iuran BPJS Mandiri karena pendapatan dan pengeluaran yang tidak seimbang untuk pemenuhan kebutuhan keluarga dan membayar kebutuhan sekunder seperti iuran BPJS Mandiri, melihat adanya perbedaan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dan tempat pelayanan kesehatan, serta mereka termotivasi membayar iuran BPJS Mandiri jika mereka atau anggota keluarga sudah menderita sakit dan dirawat di rumah sakit, dan mereka termotivasi membayar karena membandingkan biaya yang murah jika dibandingkan menjadi pasien umum.

5.2 Saran

Saran-saran penelitian ini disampaikan kepada :

1) BPJS Rantauprapat

Disarankan kepada BPJS agar melakukan strategi-strategi dalam upaya meningkatkan keteraturan atau kepatuhan peserta BPJS Mandiri dalam membayar iuran BPJS Mandiri, seperti acara acara BPJS *Goes to Campus*, ikut serta berperan aktif dalam kegiatan organisasi kemasyarakatan, memperbanyak jumlah kader JKN-KIS, melakukan sosialisasi tentang program BPJS, memberikan penghargaan kepada peserta yang rajin dan tepat waktu dalam membayar iuran BPJS.

- 2) Rumah Sakit yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan
 - a. Disarankan kepada Direktur Rumah Sakit untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit terutama pada peserta BPJS Mandiri.
 - b. Disarankan kepada tenaga kesehatan (dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya) tidak membedakan pelayanan yang diberikan kepada pasien yang menjadi peserta BPJS Mandiri maupun pasien umum.
- 3) Peserta BPJS Mandiri
 - (1) Disarankan kepada peserta BPJS Mandiri untuk melunasi semua tunggakan pembayaran iuran BPJS Mandiri sehingga jika mengalami masalah kesehatan dapat tercover dengan menggunakan kartu BPJS Mandiri.
 - (2) Disarankan peserta BPJS Mandiri untuk mengutamakan pembayaran iuran BPJS Mandiri setelah kebutuhan primer tercukupi dan mengenyampingkan kebutuhan sekunder lainnya karena kesehatan sangat mahal harganya.