

INDIKASI MALASNYA PESERTA BPJS DALAM MEMBAYAR IURAN WAJIB BPJS AKIBAT METODE PEMBAYARAN DAN PELAYANAN YANG TIDAK MAKSIMAL DI LINGKUNGAN BPJS BSD

Endang Ruhiyat, S.E., M.M
Lely Suryani, S.E.,M.M

Universitas Pamulang
[1holienroe@yahoo.co.id](mailto:holienroe@yahoo.co.id), [2Lelysuryani80@yahoo.com](mailto:Lelysuryani80@yahoo.com)

Abstract

The research aimed to find out: (1) Is the method of payment set up by BPJS of health in BSD can attract the interest of the community in paying the obligatory dues of BPSJ health, (2) Conformity of BPJS Payment Method, (3) Service provided by BPJS to BPJS participants in Earth area Serpong Damai. The method of research is quantitative method is a method that emphasizes more on the measurement aspect objectively to social phenomenon that is society service user BPJS health at Bumi Serpong Damai. The method of data collection using secondary data is the advanced data that has been in though by data collecting primary data. The analysis used in this research is multiple linear regression analysis with spss calculation through descriptive statistics, classical assumption test, multiple linear regression analysis, operational research variable. Result of research: shows BPJS health and service payment method influences the mandatory contribution of BPJS health in Serpong Bumi Serpong unit.

Keywords: Contribution, Payment Method, Service.

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui: (1) Apakah metode pembayaran yang ditetapkan BPJS kesehatan di BSD dapat menarik minat masyarakat dalam membayar iuran wajib BPSJ kesehatan, (2) Kesesuaian Metode Pembayaran BPJS, (3) Pelayanan yang diberikan BPJS terhadap peserta BPJS di wilayah Bumi Serpong Damai. Metode penelitian adalah metode kuantitatif yaitu metode yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena sosial yaitu masyarakat pengguna layanan BPJS kesehatan di Bumi Serpong Damai. Metode pengumpulan data menggunakan data sekunder yaitu data lanjutan yang sudah di olah oleh data pengumpul data primer. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda yaitu dengan penghitungan spss melalui statistik deskriptif, pengujian asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, operasional variabel penelitian. Hasil penelitian: menunjukkan metode pembayaran BPJS kesehatan dan pelayanan berpengaruh terhadap iuran wajib BPJS kesehatan di unit Bumi Serpong damai.

Kata Kunci: Iuran, Metode Pembayaran, Pelayanan.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang

ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014, sedangkan BPJS

Ketenagakerjaan mulai beroperasi sejak 1 Juli 2014. BPJS Kesehatan sebelumnya bernama Askes (Asuransi Kesehatan), yang dikelola oleh PT Askes Indonesia (Persero), namun sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT. Askes Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014. Setiap warga negara Indonesia dan warga Asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota BPJS. Ini sesuai pasal 14 UU BPJS. Menjadi peserta BPJS tidak hanya wajib bagi pekerja di sektor formal, namun juga pekerja informal. Pekerja informal juga wajib menjadi anggota BPJS Kesehatan. Para pekerja wajib mendaftarkan dirinya dan membayar iuran sesuai dengan tingkatan manfaat yang diinginkan.

Metode pembayaran yang diterapkan oleh BPJS agar masyarakat dapat membayar iuran wajib setiap bulan hanya melalui atm Bank BRI dan melalui teller Bank BRI tertentu. Disini seringkali peneliti melihat adanya kesulitan bagi peserta BPJS terutama kaum difable, orang tua, ataupun bagian lapisan masyarakat yang gaptek alias gagap teknologi yang mengakibatkan masyarakat akhirnya malas dalam membayar iuran. Belum lagi pelayanan yang diberikan karyawan BPJS terhadap masyarakat terhadap produk knowledge berseberangan dengan informasi yang didapati di situs web BPJS. (<http://www.rmol.co/read/2014/11/21/180644/Gagal-Daftar-Di-Bank,-Terpaksa-Antre-Lima-Jam-Di-Kantor-BPJS>)

Salah satu penelitian terdahulu berjudul kajian model pengumpulan iuran program jkn pada kelompok peserta bukan penerima upah (pbpu), Tim Peneliti yakni; Mahlil Ruby, Eka Pujiyanti, Dinda Srikandi, 2016

Kajian ini terungkap bahwa alasan utama responden tidak membayar. penghasilan yang tidak menentu (23,6%), malas mengantri (15,8%), alasan lainnya 16,5% (ATM sering offline, proses (loading waktu) yang lama ketika membayar, sudah bayar tetapi tercatat belum bayar sehingga tidak dapat memperoleh pelayanan kesehatan, lupa (12,8%), kecewa dengan pelayanan BPJS Kesehatan atau fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan (6,8%). Alternatif cara bayar yang diakui responden sebagai cara pembayaran yang dapat dipercayai, antara lain: melalui loket pembayaran listrik/air/telpon, kantor pos, minimarket dan aparat desa,

sehingga mekanisme pembayaran iuran melalui Payment Point Online Banking (PPOB) perlu dikembangkan. (Pusat Kajian Ekonomi dan Kebijakan Kesehatan, Kampus UI Depok, FKM Gedung G, lantai 3, Ruang 311. Depok, Jawa Barat, INDONESIA 16424, Phone: +62 21 7875576, Email: info@cheps.or.id).

Dengan acuan penelitian sebelumnya, maka peneliti ingin membuktikan apakah terjadi hal yang sama pada peserta BPJS yang ada dilingkup kerja BPJS Bumi Serpong Damai.

Adapun ada beberapa hipotesis yang diajukan peneliti diantaranya

1. Malasnya peserta BPJS dalam membayar iuran wajib peserta BPJS

Prilaku malas dalam setiap individu dapat dikarenakan ada fasilitas yang kurang mendukung dalam tercapainya suatu kegiatan, dalam hal ini karena BPJS hanya menyiapkan sarana ATM dan pembayaran lewat Indomaret dan Alfamaret yang menggunakan jaringan yang kadang mengganggu kelancaran dalam proses membayar sehingga timbulnya sifat enggan untuk melakukan suatu kegiatan yang berulang dikarenakan ada faktor gagal.

2. Metode pembayaran BPJS

Cara yang dapat dilakukan oleh peserta BPJS dalam memenuhi kewajibannya membayar iuran wajib BPJS yang telah disiapkan oleh pihak penyelenggara BPJS yakni pemerintah. Pada saat peneliti melakukan penelitian ada beberapa metode yang dapat digunakan para peserta yakni ATM Mandiri, BRI, BNI dan lewat pendebet Bank unit tertentu saja, melalui Indomaret dan Alfamart

3. Pelayanan yang tidak maksimal di lingkungan BPJS BSD.

Pelayanan tatap muka terhadap peserta BPJS yang meliputi pendaftaran, syarat syarat peserta, complain peserta yang dapat menyita tenaga mau pikiran sehingga perlunya tenaga front line menguasai produk knowledge tentang

BPJS baik aturan aturan yang berubah ubah yang masih membingungkan para peserta BPJS.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif adalah metode yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena sosial. Sumber dan jenis data yang digunakan adalah data primer, Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah quisioner, Populasi yang dimaksud di sini adalah anggota peserta wajib bayar BPJS di Bumi Serpong Damai. Sampel yang di ambil dalam penelitian ini 65 orang dengan menggunakan metode convinience.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Adapun sistematika analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:
 a. Statistik Deskriptif, antara lain; Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Linearitas, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji F (Uji Simultan), Uji t (uji parsial), b. Koefisian Determinasi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
METODE PEMBAYARAN PELAYANAN IURAN	60	4	6	10	8.33	.1485	1.1411
Valid N (listwise)	60	7	3	10	7.02	.2152	1.6662
	60	7	8	15	12.53	.2132	1.6528

Sumber : Data diolah spss

		MP1	MP2	METODE PEMBAYARAN
MP1	Pearson Correlation	1	-.036	.538**
	Sig. (2-tailed)		.788	.000
	N	60	60	60
MP2	Pearson Correlation	-.036	1	.823**
	Sig. (2-tailed)	.788		.000
	N	60	60	60
METODE PEMBAYARAN	Pearson Correlation	.538**	.823*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	60	60	60

Correlations

		PB1	PB2	PELAYANAN
PB1	Pearson Correlation	1	.168	.660*
	Sig. (2-tailed)		.200	.000
	N	60	60	60

PB2	Pearson Correlation	.168	1	.851*
	Sig. (2-tailed)	.200		.000
	N	60	60	60
PELAYANAN	Pearson Correlation	.660**	.851**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		IB1	IB2	IB3	IURAN
IB1	Pears on Correlation	1	.351*	-.064	.675**
	Sig. (2-tailed)		.006	.627	.000
	N	60	60	60	60
IB2	Pears on Correlation	.351**	1	.099	.767**
	Sig. (2-tailed)	.006		.452	.000
	N	60	60	60	60
IB3	Pears on Correlation	-.064	.099	1	.499**
	Sig. (2-tailed)	.627	.452		.000
	N	60	60	60	60
IURAN	Pears on Correlation	.675**	.767*	.499**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Pembahasan

Metode Pembayaran

Hal ini dapat dibuktikan dari tabel hasil perhitungan di atas diperoleh r hitung metode pembayaran sebesar 0,538 dan 0,823. Dengan dibandingkna r tabel pada taraf signifikan 1% di peroleh r tabel 0.345 jadi r hitung lebih besar dari pada r tabel 0,538, dan 0,823 >0,345 maka dinyatakan data pada tabel di atas valid. Jadi data yang di ambil mengenai metode pembayaran sudah teruji validitasnya dengan corelation pada taraf signifikansi 1% sehingga data tersebut dapat di lakukan penelitian lanjutan.

Pelayanan

Dari tabel hasil perhitungan di atas di peroleh r hitung pelayanan sebesar 0,660 dan 0,851. Dengan di bandingkna r tabel pada taraf signifikan 1% di peroleh r tabel 0.345 jadi r hitung lebih besar dari pada r tabel 0,660, dan 0,8851 >0,345 maka dinyatakan data pada tabel di atas valid. Jadi data yang diambil mengenai pelayanan sudah teruji validitasnya dengan corelation pada taraf signifikansi 1% sehingga data tersebut dapat dilakukan penelitian lanjutan.

Iuran

Dari tabel hasil perhitungan di atas di peroleh r hitung iuran sebesar 0,675, 0,767 dan 0,499. Dengan di bandingkna r tabel pada taraf signifikan 1% di peroleh r tabel 0.345 jadi r hitung lebih besar dari pada r tabel 0,675, 0,767 dan 0,499. >0,345 maka dinyatakan data pada tabel di atas valid. Jadi data yang diambil mengenai iuran sudah teruji validitasnya dengan corelation pada taraf signifikansi 1% sehingga data tersebut dapat di lakukan penelitian lanjutan.

Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	38.088	2	19.044	8.837	.000 ^a
	Residual	122.845	57	2.155		
	Total	160.933	59			

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN, METODE PEMBAYARAN

b. Dependent Variable: IURAN

Dari tabel uji f di atas di peroleh f hitung = 8,837 dan signifikansi sebesar 0,000 dan f tabel di peroleh 3,16 sari perolehan data tersebut maka f hitung lebih lebih besar dari f tabel dan signifikasi lebih kecil dari 0.01 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan dan metode pembayaran terhadap iuran.

Uji Hipotesis

Selain nilai pengaruh yang dapat kita ketahui dengan uji statistik regresi linier di atas yaitu: (1) pengaruh metode pembayaran terhadap pelayanan positif dengan t hitung 3,008 dan 2,425. (2) pengaruh metode pembayaran dan pelayanan di peroleh t hitung sebesar 0,003 dan 0,019 dari data tersebut terlihat bahwa sangat signifikan sehingga metode pembayaran berpengaruh terhadap pelayanan. (3) Dari tabel uji f di atas di peroleh f hitung = 8,837 dan signifikansi sebesar 0,000 dan f tabel di peroleh 3,16 sari perolehan data tersebut maka f hitung lebih lebih besar dari f tabel dan signifikasi lebih kecil dari 0.01 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan dan metode pemabayaran terhadap iuran.kemudian dari data diatas mendiskripsikan seberapa besar pengaruhnya antar metode pembayaran dengan pelayanan dapat menjelaskan profitabilitas dari iuran. Hasil uji regresi di atas, di peroleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,237 atau sebesar 23,7%. Artinya kemampuan kedua variabel eksogen (variabel independen) dalam menjelaskan variabel endogen yaitu iuran (variabel dependen) sebesar 23,7% dan sisanya

sebesar 76,3% di jelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini

Sebagaimana di jelaskan dalam metode pembayaran adalah rasio yang memperlihatkan seberapa jauh seluruh metode pembayaran berpengaruh terhadap komponen lain dalam pembayaran iuran BPJS kesehatan.

Selain fakto-faktor diatas tadi banyak faktor yang mempengaruhi mengapa wajib bayar tidak mau membayar iuran rutin hal ini disebabkan karena kendala jarak, perekonomian, pengetahuan masyarakat, dll. Hal ini akan menjadi bahan rujukan untuk menabah lagi fasilitas pelayanan bagi kantor pelayan BPJS di daerah-daerah agar menadapatkan sipatik dari pelanggan yaitu masyarakat pada umumnya yaitu rakyat indonesia.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Secara parsial metode pembayaran BPJS di Bumi Serpong Damai berpengaruh positif dan signifikan terhadap profitabilitas masyarakat dalam membayar iuran wajib BPJS di Bumi Serpong Damai. Artinya metode pembayaran yang di terapkan oleh BPJS kesehatan di Bumi Serepong Damai kurang maksimal dan kurang fleksibel sehingga mengakibatkan masyarakat tidak tertib dalam pembayaran iuran BPJS kesehatan, yang besarnya pengaruhnya bersifat linier.
2. Secara parsial pelayanan BPJS di Bumi Serpong Damai berpengaruh positif dan signifikan terhadap profitabilitas iuran wajib BPJS di Bumi Serpong Damai. Hal ini menjelas pembayaran iuran wajib BPJS kesehatan di pengaruhi oleh pelayanan dari unit BPJS kesehatan Bumi Serpong Damai yang kurang maksimal, yang besarnya pengaruhnya bersifat linier.
3. Pengujian secara simultan menunjukan metode pembayaran BPJS kesehatan dan pelayana berpengaruh terhadap iuran wajib BPJS kesehatan di unit Bumi Serpong Damai. Hasil tersebut memberikan bukti bahwa kedua variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen sebesar 23,7% dan sisanya sebesar 76,3% di jelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Saran

Karena keterbatasan waktu dan ilmu yang dimiliki penulis, maka disarankan untuk

peneliti selanjutnya untuk meneliti tentang penyebab defisit dan sistem yang mudah dalam penerapan pembayaran iuran BPJS Untuk instansi BPJS, agar dapat enerapkan metode pembayaran yang lebih banyak lagi, terjangkau dan effektive dan efisien bagi semua lapisan masyarakat dari berbagai kalangan, pelayanan produk knowledge dan informasi BPJS lebih ditingkatkan dan dibenahi.

Daftar pustaka

- Amir, Jasuf. (1999). *Auditing Pendekatan Terpadu..* Yogyakarta: PEMBARUAN.
- Anwar, M. Khoirul dan Oetoyo S, Asianti. (2004). *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah SIMDA*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badudu J.S dan Zain, Sutan Mohammad. (1996). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bodar, George. (2000). *Sistem Informasi*. Jakarta: Salemba
- Danim, Sudarwan. (2004). *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Bengkulu: PT RINEKA CIPTA.
- Dasar hukum terbentuknya BPJS kesehatan, <http://inacbg.blogspot.com/2014/02/dasar-hukum-terbentuknya-bpjs-kesehatan.htm/>
- Donnelly, Gibson. (1996) *Organisasi, Prilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga
- Effendy, Onong Uchjana. (1989). *Kamus Komunikasi*. Bandung: Informatika
- Erni Susanti, *Hak dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan*. <http://tips-sehat-keluarga-bunda.blogspot.com/2014/09/hak-dan-kewajiban-peserta-bpjs-kesehatan.html>
- Evans, Lindsay. (2007). *Pengantar Six Sigma an Introduction to Six Sigma And Process Improvement*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gedeian, Arthur G. (1991). *Organization Theory and Design*. University of Colorado at Denver.

- Handayani, Soewarno. (1985). *Sistem Birokrasi Pemerintah*. Jakarta: CV Mas Agung.
- Handoko. (2001). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Hartono, Jogiyanto. (2004). *Pengenalan Komputer Dasar Ilmu Komputer, Pemograman, Sistem Informasi dan Intelegensi Buatan*. Yogyakarta: AND
- Hasibuan, Malayu S.P. (1996). *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Gunung Agung.
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kemenkes RI, *Buku Pegangan Sosialisasi JKN*, <http://www.depkes.go.id/resources/download/jkn/buku-pegangan-sosialisasi-jkn.pdf>.
- Kemenkes RI, *Buku Pegangan Sosialisasi JKN*, <http://www.depkes.go.id/resources/download/jkn/buku-pegangan-sosialisasi-jkn.pdf>.
- Kertodipuro, Sarwoto. (1985). *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kountur, Ronny. (2004). *Metode Penelitian*. Jakarta: PPM.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PEMBARUAN.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Martadisastra, Ukasah. (2002). *Azas-Azas Manajemen Konsep dan Aplikasinya*. Bandung: Dinamika.
- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muljono, Teguh Pudjo. (2001). *Manajemen Perkreditasi Bagi Bank Komersil*. Yogyakarta: BPF.
- Nazir, Mohammad. (1998). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ratminto, Atik. (2006). *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (1995). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Ilham Jaya
- Siagian, Sondang P. (2005). *Manajemen Stratejik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sirait, Alfonsus. (1991). *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Steers, M Richard. (1985). *Efektivitas Organisasi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABET.
- Sule, Trisnawati Ernie dan Saefullah, Kurniawan. (2005). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana.
- Supriyono. (2000). *Sistem Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Susanto, Azhar. (2004). *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Pengembangan*. Bandung: Lingga Jaya.
- Sutanta. (2003). *E-Government*. Jakarta: Erlangga
- Sutarbi, Tata. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: ANDI.
- Suwatno. (2001). *Asas-Asas Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Suci Press.
- Wahyono, Teguh. (2004). *Sistem Informasi Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Zahnd, Markus. (2006). *Perancangan Kota Secara Terpadu*. Yogyakarta: Kanisius.