

## BAB 1 : PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Asuransi kesehatan merupakan fasilitas yang penting dalam menjaga kesehatan masyarakat. Namun masih banyak orang yang tidak memiliki akses terhadap layanan kesehatan yang memadai, terutama di negara-negara dengan tingkat kemiskinan yang tinggi. Akibatnya, banyak orang yang terpaksa menunda atau bahkan tidak menerima perawatan kesehatan karena tidak mampu membayar biaya pengobatan.<sup>(1)</sup>

Pandemi Covid-19 menyebabkan masalah dalam asuransi kesehatan salah satunya tunggakan iuran. Masalah tunggakan pembayaran asuransi kesehatan merupakan masalah yang signifikan di beberapa negara. Di Amerika 3 juta orang kehilangan asuransi kesehatan.<sup>(2)</sup> 46% mengatakan mereka kesulitan membayar tagihan sejak pandemi dimulai. Diperkirakan 258.227 orang dewasa Louisiana tidak lagi memiliki asuransi. Semua negara bagian dan *District of Columbia* memiliki tingkat asuransi yang lebih rendah pada masa pandemi dibanding tahun-tahun sebelumnya.<sup>(3)</sup> Industri penagihan utang memperkirakan bahwa dalam sembilan bulan pertama tahun 2022, lebih dari 320.000 tunggakan dialihkan dari asuransi kesehatan. Angka ini meningkat lebih dari 17 persen dibandingkan periode yang sama tahun lalu.<sup>(4)</sup>

WHO menyatakan tunggakan iuran asuransi kesehatan global diakibatkan resesi ekonomi selama pandemi COVID-19. *International Labour Organization* (ILO) menyebutkan bahwa 255 juta pekerjaan penuh waktu hilang pada tahun 2020. Sekitar 36% dari mereka yang bekerja sebelum COVID-19 harus berhenti bekerja dan 62% keluarga melaporkan penurunan total pendapatan. Selain itu, Bank Dunia memperkirakan pada tahun 2021 bahwa sekitar 120 juta orang tambahan telah jatuh ke dalam kemiskinan ekstrem akibat COVID-19, sehingga totalnya menjadi sekitar 735 juta. Karena tunggakan dan masalah ini menyebabkan gangguan yang signifikan dalam pemberian layanan kesehatan esensial. Data survei bank dunia menyatakan rendahnya pemberian layanan

kesehatan di dunia disebabkan 31,4% pendapatan yang menurun. Penunggakan asuransi kesehatan dan ketidakmampuan dalam pembiayaan kesehatan membawa urgensi yang lebih besar untuk pencapaian UHC (*universal health coverage*).<sup>(1)</sup>

BPJS Kesehatan melakukan survei nasional hingga november 2021 diketahui terjadi penurunan peserta yang aktif menjadi non-aktif sebanyak 45,70% diakibatkan penunggakan iuran. Penurunan ini terjadi paling banyak pada segmen peserta mandiri di kelas 3 sebanyak 9.562.924 peserta dengan lama tunggakan 21-24 bulan.<sup>(5)</sup> Masyarakat Indonesia khususnya peserta mandiri BPJS Kesehatan memiliki kemauan membayar premi yang rendah pada masa pandemi hingga pasca pandemi Covid-19. Hal ini disebabkan peserta mandiri BPJS Kesehatan mayoritas berprofesi sebagai pekerja informal yang memukul sektor perekonomian seperti pasar, tempat wisata, pusat perbelanjaan dan tempat keramaian lainnya. Hal ini menyebabkan turunnya kemauan peserta dikarenakan ketidakmampuan peserta untuk membayar iuran JKN.<sup>(6)</sup> Disisi lain adanya peningkatan pelayanan kesehatan di tengah pandemi Covid-19, pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan sebuah kebijakan berupa kenaikan iuran peserta BPJS Kesehatan pada peserta mandiri kelas 3, ketentuan ini tertuang dalam Peraturan Presiden No 64 Tahun 2021. Pada dasarnya, iuran peserta kelas 3 tetap Rp42 ribu, namun ada porsi yang dibayar oleh masyarakat dan ada yang dibayarkan oleh pemerintah sebagai bentuk bantuan. Dengan ketentuan Perpres 64 Tahun 2020 peserta PBPU dan BP kelas 3 hanya membayar iuran Rp25.500 per bulan pada tahun 2020 sementara sisa iuran sebesar Rp16.500 dibayarkan oleh pemerintah pusat sebagai bantuan iuran. Kondisi ini karena mempertimbangkan turunnya perekonomian masyarakat sebagai imbas pandemi COVID-19. Selanjutnya mulai tahun 2021 iuran peserta PBPU & BP kelas 3 menjadi Rp35 ribu dan selisihnya Rp7 ribu dibayarkan oleh pemerintah pusat sebagai bentuk bantuan iuran. Hal ini juga menjadi faktor kesulitan bagi peserta untuk membayar iuran dan terjadi penunggakan. Jika peserta tidak melunasi iuran tersebut maka peserta tidak dapat menggunakan JKN sebagai jaminan pembiayaan dalam memanfaatkan, pemeliharaan, perawatan di fasilitas pelayanan kesehatan.<sup>(7)</sup>

Provinsi Sumatra Barat diketahui memiliki banyak peserta JKN yang menunggak. Berdasarkan data terdapat banyak peserta menunggak yaitu

Kabupaten Solok 67.320 jiwa, Kabupaten Sijunjung 46.738 jiwa, Kabupaten Tanah Datar 53.838 jiwa, Kabupaten Agam 81.100 jiwa, Kabupaten Limapuluh Kota 54.335, Kabupaten Pasaman 50.659 jiwa, Kabupaten Dhamasraya 44.457 jiwa, Kabupaten Solok Selatan 30.562 jiwa, Kabupaten Pasaman Barat 81.863 jiwa, Kota Solok 8.022 jiwa, Kabupaten Sawahlunto 7.897 jiwa, Kota Padang Panjang 6.857 jiwa, Kota Bukit Tinggi 23.038 jiwa, Kota Payakumbuh 20.377 jiwa, Kabupaten Kepulauan Mentawai sebanyak 6.304 jiwa, Kabupaten Padang Pariaman sebanyak 120.244 jiwa, Kabupaten Pesisir selatan sebanyak 119.802 jiwa, Kota Pariaman sebanyak 21.763 jiwa dan paling banyak di Kota Padang mencapai 352.871 jiwa.<sup>(8)</sup>

Kota Padang merupakan Ibu Kota Provinsi Sumatra Barat dengan jumlah peserta JKN terbanyak dibanding kabupaten dan kota lainnya dengan jumlah 875.531 orang. Namun karena penunggakan tentu peserta menjadi non-aktif dan hanya 56,8% penduduk yang mendapat manfaat JKN. Angka ini masih jauh dari indikator UHC (*universal health coverage*) yaitu 95%.<sup>(9)</sup>

WHO memperkirakan memburuknya perlindungan finansial asuransi kesehatan ini akan berlanjut dalam jangka menengah kecuali upaya kebijakan proaktif dilakukan, misalnya, peningkatan belanja publik yang terfokus pada masyarakat miskin untuk mengurangi pengeluaran yang tidak terjangkau kesehatan, peningkatan dukungan perlindungan sosial, penghapusan biaya kesehatan, pembayaran bantuan tunai untuk memungkinkan keluarga miskin dan rentan memenuhi kebutuhan dasar mereka (termasuk untuk layanan kesehatan) tidak hanya untuk pemulihan tetapi juga untuk mempercepat kemajuan menuju UHC.<sup>(1)</sup>

BPJS Kesehatan menginovasi program yang dipersiapkan sebagai alternatif yang mana dapat memberikan kemudahan kepada peserta dalam menyelesaikan kewajiban membayar piutang iurannya. Program baru yang diluncurkan adalah Rencana Pembayaran Iuran Bertahap (REHAB). REHAB adalah program yang memberikan keringanan dan kemudahan bagi peserta segmen PBP (Pekerja Bukan Penerima Upah) dan BP (Bukan Pekerja) yang memiliki tunggakan iuran untuk dapat melakukan pembayaran iuran secara

bertahap (cicil). Adapun syarat dari program yaitu menunggak minimal 3 bulan dan membayar cicilan beserta bulan berjalan <sup>(10)</sup>

Peserta yang telah mengikuti program REHAB di wilayah kerja KC Padang dari berlakukannya program REHAB sampai dengan bulan November 2022 sebanyak 2.563 peserta dengan jumlah iuran yang dibayarkan oleh peserta yang mengikuti program REHAB sebesar Rp1 miliar. Angka ini masih jauh dari jumlah peserta menunggak dengan total piutang Rp.112.418.805.573 dalam arti masyarakat belum banyak yang memanfaatkan program REHAB untuk melunasi tunggakan.<sup>(11)</sup>

Adzen menyatakan bahwa bila ada sikap yang positif, dukungan dari orang sekitar serta adanya persepsi kemudahan karena tidak ada hambatan untuk berperilaku maka niat seseorang untuk berperilaku akan semakin tinggi. Pada penelitian Chih-Wei Lin, dkk (2021) dijelaskan bahwa sikap terdapat pengaruh positif pada minat memanfaatkan aplikasi NTC dengan nilai *t-test* 7,79 .<sup>(12)</sup>

Norma Subjektif mempengaruhi minat seseorang dalam suatu tindakan atau tidaknya dalam pengambilan keputusan masing-masing individu. Pada penelitian Mei-Ying Chang, dkk (2020) dijelaskan bahwa norma subjektif dalam teori *planned behaviour* terdapat pengaruh positif pada minat untuk berpartisipasi dalam telenursing dengan nilai ( $r = 0.430, p < 0.001$ ).<sup>(13)</sup>

Kontrol seseorang dalam melakukan suatu perilaku akan dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat. Pada penelitian Haitham Joudaa, dkk (2020) dijelaskan bahwa persepsi kontrol perilaku dalam teori *planned behaviour* terdapat pengaruh positif pada minat mengadopsi mobile banking dengan nilai *T-statistics* = 6.48.<sup>(14)</sup>

Keuntungan relatif memiliki pengaruh terhadap minat masyarakat dalam mengadopsi suatu inovasi. Hal ini dibuktikan oleh Mandrata dan Sutarso (2019) pengujian kuesioner secara statistik, dengan hasil  $< 0,5$  <sup>(15)</sup>

Kerumitan dalam melakukan suatu perilaku mempengaruhi individu berminat dalam mengadopsi suatu inovasi. Berdasarkan hasil dari penelitian Refianti dan Brady (2022) *complexity* memiliki nilai signifikansi  $0,022 < 0,05$

dan nilai  $t$  hitung  $2,306 > t$  tabel  $1,970$  yang menyatakan *complexity* memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap minat mengadopsi fitur *paylater*.<sup>(16)</sup>

Suatu inovasi dirancang untuk kebutuhan masyarakat karena itu kesesuaian memiliki pengaruh terhadap minat masyarakat untuk memanfaatkan suatu inovasi. Hal ini dibuktikan oleh Rada dan Aisyah (2019) dimana hasil penelitiannya menunjukkan nilai positif sebesar  $0,868$  dan nilai signifikansi  $0,000$  sehingga kesesuaian (*compatibility*) berpengaruh positif terhadap minat individu menggunakan layanan *financial technology*.<sup>(17)</sup>

Uji coba (*trialibility*) suatu inovasi akan menjadi suatu pertimbangan bagi individu sebelum mengadopsi suatu inovasi dan mempengaruhi minat untuk mengadopsi inovasi tersebut. Hal ini dibuktikan oleh penelitian oleh Brigitta dan Brady (2020) dalam hasil penelitiannya dimana nilai  $t$  hitung *trialibility*  $4,117 > t$  tabel  $1,97$  artinya *trialibility* memiliki pengaruh signifikan terhadap niat adopsi.<sup>(18)</sup>

Minat seseorang untuk mengadopsi suatu inovasi dipengaruhi oleh pengamatan individu terhadap hasil atau manfaat inovasi dari lingkungan atau orang lain. Syahrifah,dkk (2020) membuktikan bahwa pengamatan (*observabilitas*) memiliki pengaruh terhadap intensi seseorang mengadopsi inovasi dengan hasil nilai  $sig < 0,05$ .<sup>(19)</sup>

Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang, 7 dari 10 responden tidak berminat mengikuti program REHAB (cicil) dikarenakan kesulitan memahami prosedur program (10%), kesulitan mengakses program REHAB (30%), perlu mendiskusikan terlebih dahulu dengan anggota keluarga (10%), merasa program REHAB belum membantu perlunasan tunggakan (10%) dan peserta menunggak lebih memilih untuk mengumpulkan uang terlebih dahulu lalu melunasi secara tunai (10%). Hal ini dinilai dapat memperpanjang masa tunggakan dan tidak tercapainya manfaat program REHAB.

## 1.2 Rumusan Masalah

Tingginya angka peserta menunggak JKN di Kota Padang mengakibatkan tidak tercapainya cakupan UHC, inovasi yang dicanangkan oleh BPJS Kesehatan

yaitu REHAB masih belum banyak dimanfaatkan oleh peserta menunggak. Oleh karena itu rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Apakah faktor-faktor yang berhubungan dengan minat memanfaatkan program rencana pembayaran bertahap pada peserta menunggak iuran JKN di Kota Padang pada tahun 2022 ?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Diketuinya faktor-faktor yang berhubungan dengan minat memanfaatkan program rencana pembayaran bertahap pada peserta menunggak iuran JKN di Kota Padang tahun 2022

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Diketuinya distribusi frekuensi minat peserta menunggak memanfaatkan program REHAB di Kota Padang Tahun 2022.
2. Diketuinya distribusi frekuensi sikap, norma subjektif, kontrol perilaku, keuntungan relatif, peserta menunggak di Kota Padang Tahun 2022
3. Diketuinya hubungan sikap dengan minat memanfaatkan program rencana pembayaran bertahap pada peserta menunggak iuran JKN di Kota Padang tahun 2022
4. Diketuinya hubungan norma subjektif dengan minat memanfaatkan program rencana pembayaran bertahap pada peserta menunggak iuran JKN di Kota Padang tahun 2022
5. Diketuinya hubungan kontrol dengan minat memanfaatkan program rencana pembayaran bertahap pada peserta menunggak iuran JKN di Kota Padang tahun 2022
6. Diketuinya hubungan keuntungan relatif dengan minat memanfaatkan program rencana pembayaran bertahap pada peserta menunggak iuran JKN di Kota Padang tahun 2022
7. Diketuinya hubungan kesesuaian dengan minat memanfaatkan program rencana pembayaran bertahap pada peserta menunggak iuran JKN di Kota Padang tahun 2022

8. Diketuainya hubungan kerumitan dengan minat memanfaatkan program rencana pembayaran bertahap pada peserta menunggak iuran JKN di Kota Padang tahun 2022
9. Diketuainya hubungan uji coba dengan minat memanfaatkan program rencana pembayaran bertahap pada peserta menunggak iuran JKN di Kota Padang tahun 2022
10. Diketuainya hubungan pengamatan dengan minat memanfaatkan program rencana pembayaran bertahap pada peserta menunggak iuran JKN di Kota Padang tahun 2022
11. Diketuainya variabel yang paling dominan berhubungan dengan minat memanfaatkan program rencana pembayaran bertahap pada peserta menunggak iuran JKN di Kota Padang tahun 2022

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan menambah khasanah ilmu manajemen yang berhubungan dengan Sisten Jaminan Sosial Nasional khususnya pada bidang penagihan dan keuangan sehingga menambah wawasan dan penjelasan teoritis terhadap pelaksana program pemerintah di bidang sistim jaminan kesehatan.

##### **1.4.2 Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan berupa ide dan konsep-konsep yang berhubungan perlunasan tunggakan iuran JKN khususnya ilmu kesehatan masyarakat.

##### **1.4.3 Manfaat Praktis**

Diharapkan hasil penelitian ini berguna bagi :

1. BPJS Kesehatan, memberikan sumbangan bagi BPJS Kesehatan khususnya Kantor Cabang Padang untuk mendukung perbaikan program rencana pembayaran bertahap yang telah dijalankan.

2. Masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat terkhusus para peserta BPJS Kesehatan yang memiliki iuran yang menunggak.
3. Peneliti, memberi kesempatan bagi penulis untuk mengaplikasikan ilmu maupun teori yang dipelajari selama ini. Selain itu penulis juga diharapkan mampu menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman.

### 1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan sikap, norma subjektif dan kontrol terhadap memanfaatkan program rencana pembayaran bertahap (REHAB) pada peserta menunggak di Kota Padang Tahun 2022. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain studi *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling* yaitu peserta menunggak iuran JKN di Kota Padang yang cocok dengan kriteria sampel. Variabel independen dalam penelitian ini adalah sikap, norma subjektif dan kontrol. Sedangkan variabel dependen adalah minat memanfaatkan program rencana pembayaran bertahap (REHAB). Penelitian dilakukan mulai dari bulan april-juli 2023 dengan populasi penelitian yaitu peserta JKN yang menunggak sebanyak 352.871 jiwa dan diambil sampel dengan rumus *lemeshow* berjumlah 110 sampel. Tehnik analisis yang digunakan yaitu analisis univariat, bivariat dan multivariat.

