

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian oleh (Amalia et al., 2024) berjudul *pengaruh sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan pajak perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan*. Menunjukkan bahwa sosialisasi pajak serta kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Bonto Salama, Kecamatan Sinjai Barat, Kabupaten Sinjai. Hasil uji t mengungkapkan bahwa variabel sosialisasi pajak memiliki nilai signifikan sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Bonto Salama, Kecamatan Sinjai Barat, Kabupaten Sinjai. Sementara itu, variabel kualitas pelayanan pajak memiliki nilai signifikan sebesar 0,001 yang juga lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak secara parsial turut memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di wilayah tersebut.

Dalam penelitian Putri Maharani Siregar (2021) yang berjudul *Pengaruh Pengetahuan Dan Sosialisasi Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) Yang Diselenggarakan Oleh BPJS Kesehatan KEC. PADANG SIDEMPUAN*, menyatakan bahwa sosialisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat

masyarakat peserta JKN-KIS yang diselenggarakan oleh BPJS di Desa Sipiongot Kec. Dolok, Kab. Padang Lawas Utara.

Dalam penelitian oleh Rahmatillah Rahmatillah, Dkk (2025) yang berjudul *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Membayar Iuran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Mandiri*, menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara akses pembayaran, pengetahuan, pendapatan, kemampuan membayar, kepuasan pelayanan kesehatan dengan kepatuhan membayar iuran BPJS Kesehatan.

Sejalan dengan temuan diatas, dalam penelitian oleh (Ramadani & Batara, 2021) berjudul *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Membayar Iuran BPJS Pada Peserta Mandiri*, menemukan adanya hubungan yang signifikan antara pendapatan, tingkat pengetahuan, serta persepsi terhadap tarif iuran dengan kepatuhan dalam membayar iuran BPJS Kesehatan. Namun penelitian ini mengungkapkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jarak ke lokasi pembayaran dan persepsi terhadap layanan kesehatan dengan kepatuhan dalam membayar iuran BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mengeksplorasi faktor lain yang mungkin memengaruhi kepatuhan peserta mandiri dalam membayar iuran BPJS Kesehatan.

B. Uraian Teoritis

1. Teori Tentang Sosialisasi

a. Pengertian Sosialisasi

Menurut Hamda (2018), sosialisasi merupakan proses kebiasaan, nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi berikutnya dalam suatu kelompok atau

masyarakat. Beberapa sosiolog mengaitkan konsep sosialisasi dengan teori peran (*role theory*), karena dalam proses ini individu diajarkan peran-peran yang harus mereka dalam kehidupan sosial. Sementara itu, dalam pengertian yang lebih luas, sosialisasi dapat diartikan sebagai proses interaksi dan pembelajaran yang dialami seseorang sejak lahir hingga akhir hayatnya dalam lingkungan budaya masyarakat (Adam et al., 2023). Melalui proses sosialisasi, individu dapat mengenali serta melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan peran dan status yang dimiliki dalam budaya masyarakat. Dengan demikian, seseorang belajar dan mengembangkan pola perilaku sosial sebagai bagian dari proses kedewasaan diri.

Menurut Charlotte Buhler dalam Lasmini (2023), sosialisasi merupakan proses yang memungkinkan individu untuk belajar dan menyesuaikan diri dengan cara hidup serta pola pikir kelompoknya, sehingga ia dapat berperan dan berfungsi dalam kelompok tersebut. Sementara itu Peter Berger dalam Dharma (2018) Mendefinisikan sosialisasi sebagai suatu proses dimana seseorang menginternalisasi serta memahami norma-norma yang berlaku dalam masyarakat tempat ia tinggal, yang pada akhirnya membentuk kepribadiannya.

b. Indikator Sosialisasi

Menurut Tjiptono dalam (Roesalya et al., 2014) indikator sosialisasi adalah sebagai berikut :

1) Komunikator

Komunikator adalah pihak yang berinisiatif untuk menyampaikan pesan kepada khalayak atau penerima pesan.

2) Pesan

Pesan adalah informasi atau komunikasi yang disampaikan secara lisan atau tertulis. Pesan dapat berupa kata-kata, tulisan, gambar, atau Gerakan tubuh. Tujuannya adalah untuk menyampaikan informasi, mempengaruhi atau memberikan instruksi kepada penerima pesan.

3) Media

Media adalah alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan atau informasi.

4) Konsisten Dalam Menyebarkan Informasi

Konsisten adalah menyampaikan pesan yang sama secara berkelanjutan dan tidak saling bertentangan.

5) Pemahaman dalam menyebarkan informasi adalah menyampaikan pesan dengan fakta yang benar dan jelas untuk memberikan pengertian.

Berdasarkan pemaparan diatas, bahwa tingkat sosialisasi merupakan proses interaksi individu dengan masyarakat dan sebagai pembelajaran untuk mengetahui nilai dan norma yang ada dalam masyarakat sehingga individu akan mengalami perubahan perilaku, pengetahuan dan sikap yang memungkinkan untuk berinteraksi dan beradaptasi dengan lingkungan sosialnya.

2. Teori Tentang Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Perusahaan harus memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik agar dapat bertahan dan terus mendapatkan kepercayaan dari pelanggan. Kepuasan pelanggan yang terwujud membawa berbagai manfaat, salah satunya adalah

terciptanya hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan konsumen. Selain itu, pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang, meningkatkan loyalitas terhadap perusahaan, serta memberikan rekomendasi secara lisan (*word of mouth*) yang akhirnya memberikan keuntungan bagi perusahaan. Menurut Arianto (2018), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan persyaratan pelanggan serta memastikan ketepatan waktu dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan ini berlaku untuk seluruh jenis layanan yang diberikan oleh perusahaan selama pelanggan berinteraksi dengan perusahaan. Menurut Kotler dan Keller dalam Hertina & Dirgasurya (2023), mendefinisikan kualitas sebagai kesempurnaan fitur suatu produk atau jasa yang mampu untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan serta memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sementara itu, menurut Kasmir dalam penelitian yang dilakukan oleh Sudana et al. (2021), Kualitas Pelayanan adalah suatu tindakan atau upaya yang dilakukan oleh individu maupun organisasi dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan maupun karyawan. Sedang menurut Aria dan Atik dalam Mulyapradana et al. (2020), Kualitas Pelayanan adalah aspek krusial yang perlu diperhatikan dalam upaya memberikan layanan yang optimal. Kualitas Pelayanan menjadi faktor utama bagi perusahaan karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas jika layanan yang diberikan memenuhi standar yang baik atau melebihi harapan pelanggan. Untuk melihat perkembangan kualitas layanan dan aspek lainnya dalam program penyelenggaraan program JKN dari data statistik 2016-2021 (Purnama, dkk. 2022).

b. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tindakan yang diberikan oleh perusahaan dalam bentuk yang tidak berwujud, namun tetap dapat dirasakan oleh konsumen. Tingkat kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan layanan yang diterima oleh konsumen dalam memenuhi kebutuhan serta harapan mereka. Dalam upaya memberikan pelayanan yang berkualitas, perusahaan perlu berpegang pada prinsip-prinsip tertentu. Menurut Tjiptono dan Chandra dalam (Fredika, 2021) , terdapat enam prinsip utama dalam kualitas pelayanan yaitu:

- 1) Kepemimpinan. Strategi peningkatan kualitas dalam perusahaan harus dimulai sebagai inisiatif dan tanggungjawab dari manajemen puncak. Pemimpin perusahaan bertanggungjawab dalam mengarahkan upaya perbaikan kualitas, meskipun dampaknya terhadap perusahaan mungkin bersifat terbatas.
- 2) Pendidikan. Seluruh anggota perusahaan, mulai dari manajemen puncak hingga karyawan operasional, perlu mendapatkan pelatihan tentang kualitas. Pendidikan ini harus menekankan beberapa aspek penting, seperti konsep kualitas sebagai bagian dari strategi bisnis, metode dan teknik penerapan strategi kualitas, serta peran eksekutif dalam implementasinya.
- 3) Perencanaan. Dalam proses perencanaan strategi, perlu adanya penetapan pengukuran dan target kualitas yang berfungsi sebagai pedoman bagi perusahaan dalam mewujudkan visinya.
- 4) Review. Proses tinjauan yaitu alat paling efektif bagi manajemen dalam mengarahkan perubahan perilaku organisasi. Hal ini memastikan adanya

evaluasi berkelanjutan untuk mencapai target kualitas yang ditetapkan.

- 5) Komunikasi. Pelaksanaan strategi kualitas sebuah organisasi sangat bergantung pada efektivitas proses komunikasi di dalam perusahaan. Komunikasi ini harus melibatkan seluruh karyawan, pelanggan serta berbagai pemangku kepentingan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah dan masyarakat luas.
- 6) Penghargaan dan Pengakuan. Dalam penerapan strategi kualitas, penghargaan dan pengakuan memiliki peran yang penting. Karyawan yang menunjukkan kinerja unggul perlu diberikan apresiasi dan pengakuan atas pencapaiannya. Hal ini dapat meningkatkan motivasi, semangat kerja, rasa bangga, serta rasa memiliki dalam organisasi, yang pada akhirnya berkontribusi positif bagi perusahaan dan pelanggan yang dilayani.

Menurut Vincent Gaspersz yang dikutip oleh Ardane dalam penelitian Maryoso & Sari (2024), terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan dalam menentukan Kualitas Pelayanan di industri jasa, yaitu:

- 1) Ketepatan waktu dalam layanan, mencakup aspek yang berkaitan durasi menunggu dan waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan.
- 2) Akurasi layanan, berhubungan dengan keandalan pelayanan yang diberikan serta memastikan tidak adanya kesalahan dalam melayani pelanggan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam layanan, menjadi aspek penting, terutama bagi individu yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal, seperti operator telepon, petugas keamanan, sopir, kasir dan

resepsionis. Citra industri jasa sangat bergantung pada para pekerja garis depan yang melayani pelanggan secara langsung.

- 4) Tanggungjawab dalam pelayanan, mencakup penerimaan serta penanganan pesan maupun keluhan dari pelanggan.
- 5) Kelengkapan layanan, berkaitan dengan cakupan layanan yang disediakan serta ketersediaan fasilitas pendukung dan layanan tambahan lainnya.
- 6) Kemudahan akses terhadap layanan, mencakup jumlah outlet yang tersedia, jumlah tenaga layanan seperti kasir dan staf administrasi, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mempercepat pemrosesan data.
- 7) Variasi atau keanekaragaman model layanan, berkaitan dengan inovasi dalam menciptakan pola-pola baru serta fitur tambahan guna meningkatkan kualitas pelayanan.
- 8) Layanan personal, berhubungan dengan fleksibilitas dan kemampuan dalam menangani permintaan khusus pelanggan.
- 9) Kenyamanan dalam mendapatkan layanan, meliputi aspek lokasi ketersediaan tempat parkir, petunjuk arah ruang pelayanan, serta kemudahan akses ke area parkir.
- 10) Faktor pendukung layanan lainnya, mencakup faktor lingkungan sekitar, kebersihan, kenyamanan ruang tunggu serta fasilitas tambahan seperti musik, pendingin ruangan dan elemen pendukung lainnya.

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan mempunyai peran yang sangat penting, terutama bagi

perusahaan yang beroperasi di sektor jasa. Penerapan kualitas pelayanan sebagai karakteristik dari tampilan produk menjadi bagian dari strategi perusahaan untuk mencapai keunggulan yang berkelanjutan, baik dalam mempertahankan posisi sebagai pemimpin pasar maupun sebagai langkah untuk terus berkembang. Menurut Fandy Tjiptono dalam Maryoso & Sari (2024), terdapat beberapa faktor yang menyebabkan buruknya kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Salah satu unik dari jasa atau layanan yang dikenal sebagai inseparability (tidak dapat terpisahkan), yang berarti proses produksi dan konsumsi terjadi secara bersamaan. Kondisi ini sering kali mengharuskan keterlibatan serta partisipasi pelanggan dalam layanan. Akibatnya, potensi munculnya berbagai permasalahan yang berkaitan dengan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan.
- 2) Tingginya keterlibatan tenaga kerja dalam penyampaian layanan menuntut keterlibatan aktif karyawan. Namun, hal ini juga dapat menyebabkan masalah kualitas, terutama dalam bentuk tingginya tingkat ketidakonsistenan layanan yang diberikan.
- 3) Kurangnya dukungan bagi pelanggan internal. Karyawan garis depan berperan sebagai ujung tombak dalam sistem penyampaian layanan. Dalam banyak situasi, sikap ramah dan sopan dari operator telepon maupun petugas keamanan dapat menciptakan kesan pertama bagi calon pelanggan yang ingin berinteraksi dengan perusahaan jasa. Agar karyawan garis depan dapat memberikan layanan yang optimal, mereka memerlukan dukungan dari berbagai fungsi utama manajemen, seperti operasional,

pemasaran, keuangan dan sumber daya manusia.

- 4) Kesenjangan komunikasi. Ketidakseimbangan dalam komunikasi dapat menyebabkan perbedaan persepsi yang berpotensi menimbulkan penilaian negatif terhadap kualitas layanan.
- 5) Memberikan perlakuan yang sama kepada semua pelanggan. Tidak semua pelanggan menginginkan layanan yang seragam dalam interaksi dengan penyedia jasa. Beberapa pelanggan justru mengharapkan atau bahkan menuntut layanan yang lebih personal dan disesuaikan dengan kebutuhan mereka. Hal ini menjadi tantangan bagi penyedia layanan dalam menyesuaikan pendekatan yang lebih individual serta memahami harapan dan perasaan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima.
- 6) Perluasan atau pengembangan layanan yang berlebihan dapat menyebabkan hasil yang kurang optimal, terutama jika terlalu banyak layanan baru atau tambahan yang diterapkan pada layanan yang sudah ada. Hal ini berpotensi menimbulkan tantangan dalam menjaga standar kualitas layanan. Selain itu, pelanggan mungkin mengalami kesulitan dalam membedakan berbagai pilihan layanan, baik dari segi fitur, keunggulan maupun tingkat kualitasnya.
- 7) Orientasi bisnis jangka pendek. Fokus yang berlebihan pada pencapaian target tahunan, seperti peningkatan penjualan, penghematan biaya dan produktivitas dapat berdampak negatif terhadap kualitas layanan yang seharusnya dibangun untuk keberlanjutan masa yang akan datang.

d. Indikator Kualitas Pelayanan

Berdasarkan pendapat Fitzsimmons sebagaimana dikutip oleh Zaenal Mukarom & Muhibudin dalam (Ginting, 2021), menjelaskan 5 indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:

- 1) *Reliability*, keandalan yang tercermin dalam pemberian layanan yang akurat dan sesuai.
- 2) *Tangibles*, ketersediaan fasilitas dan sumber daya yang cukup.
- 3) *Responsiveness*, daya tanggap tercermin dalam kesediaan untuk melayani pelanggan dengan cepat.
- 4) *Assurance*, jaminan dalam memberikan layanan yang berkualitas tinggi dengan memperhatikan aspek etika dan moral.
- 5) Empati, kemampuan untuk memahami dan mengerti kebutuhan serta keinginan pelanggan.

Berdasarkan pemaparan diatas, kualitas pelayanan yaitu jasa yang diberikan dan disediakan sebuah perusahaan untuk pelanggan dengan baik sehingga adanya tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa tersebut. Sehingga pelanggan merasakan bahwa jasa yang disediakan sangat memuaskan dengan jasa yang disediakan oleh perusahaan.

3. Teori Tentang Biaya Iuran

a. Pengertian Biaya Iuran

Tujuan pengelolaan keuangan BPJS Kesehatan adalah mencapai transparansi, efisiensi, dan akuntabel yang optimal. Untuk mencapai tujuan ini, telah ditetapkan ketentuan terkait hak dan kewajiban keuangan program JKN oleh BPJS

Kesehatan, pemerintah, peserta, dan badan usaha (Tim Pendapat BPK, 2021).

Peserta program JKN yaitu individu yang telah membayar iuran secara mandiri atau yang pembayarannya ditanggung oleh pemerintah, termasuk golongan fakir miskin dan masyarakat kurang mampu, (Wiasa 2022). Menurut Syiar Cakke. S (2024) Iuran adalah sejumlah uang yang dibayarkan secara teratur oleh peserta, pemberi kerja atau pemerintah untuk program jaminan kesehatan.

Setiap peserta program jaminan kesehatan diwajibkan membayar iuran kepesertaan paling lambat tanggal 10 setiap bulan melalui bank yang telah bermitra dengan BPJS Kesehatan. Besaran iuran tersebut ditetapkan berdasarkan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundangan-undangan yang berlaku (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020). Dengan ketentuan iuran sebagai berikut (Ginting, 2021):

- 1) Untuk peserta penerima bantuan iuran (PBI), biaya jaminan kesehatan sepenuhnya ditanggung oleh pemerintah.
- 2) Iuran untuk peserta pekerja penerima upah yang bekerja di instansi pemerintah, termasuk Pegawai Negeri Sipil, Anggota TNI, Anggota Polri, Pejabat Negara, serta Pegawai Pemerintah Non-Pegawai Negeri, ditetapkan sebesar 5% dari gaji atau upah bulanan. Rinciannya, 3% dibayarkan oleh pemberi kerja dan 2% menjadi tanggung jawab peserta,
- 3) Iuran bagi peserta penerima upah yang bekerja di BUMN, BUMD, dan sektor swasta ditetapkan sebesar 4,5% dari gaji atau upah bulanan. Dari jumlah tersebut, 4% ditanggung oleh pemberi kerja dan 0,5% menjadi kewajiban peserta.

- 4) Iuran untuk anggota keluarga tambahan dari pekerja penerima upah, termasuk anak keempat dan seterusnya, ayah, ibu, serta mertua, ditetapkan sebesar 1% dari gaji bulanan dan sepenuhnya menjadi tanggungan pekerja penerima upah.
- 5) Iuran bagi kerabat lain dari pekerja penerima upah, seperti saudara kandung, ipar, dan asisten rumah tangga, serta bagi peserta bukan penerima upah dan peserta bukan pekerja, ditetapkan sebesar Rp. 25.500 perbulan untuk fasilitas perawatan di kelas II. Sementara itu, untuk mendapatkan layanan di ruang perawatan kelas I, iuran yang harus dibayarkan adalah Rp. 59.500 per bulan.
- 6) Iuran jaminan kesehatan untuk veteran, Perintis Kemerdekaan, serta janda, duda, anak yatim piatu dari Veteran atau Perintis Kemerdekaan ditetapkan sebesar 5% dari 45% gaji pokok Pegawai Negeri Sipil golongan III/a dengan masa kerja 14 tahun per bulan. Seluruh biaya iuran ini ditanggung oleh pemerintah.
- 7) Iuran harus dibayarkan paling lambat pada tanggal 10 setiap bulan.

Berdasarkan pendapat Rifan (2014), akan ada denda yang dikenakan jika terjadi keterlambatan dalam pembayaran iuran, yaitu:

- 1) Jika pemberi kerja selain penyelenggara negara terlambat membayar bagi pekerja penerima upah, maka akan dikenakan denda administratif sebesar 2% per bulan dari total iuran yang tertunggak. Denda ini berlaku maksimal selama 3 bulan dan harus dibayarkan bersamaan dengan total iuran yang belum dibayarkan oleh pemberi kerja.

- 2) Denda keterlambatan pembayaran iuran bagi peserta bukan penerima upah dan peserta bukan pekerja adalah 2% per bulan dari jumlah iuran yang tertunggak, dengan batas maksimal selama beberapa bulan yang harus dibayarkan bersamaan dengan total iuran yang belum dibayar.

b. Indikator Biaya Iuran

Menurut Tjiptono dalam (Mariyam, 2018) Indikator biaya iuran adalah sebagai berikut:

- 1) Jangkauan harga. Kesesuaian harga dengan daya beli konsumen, yakni ketika biaya iuran yang ditetapkan untuk suatu produk masih terjangkau oleh pelanggan.
- 2) Daya saing biaya iuran dengan produk lainnya. Daya saing biaya iuran terhadap produk lain terjadi ketika biaya iuran yang ditetapkan untuk suatu produk mampu bersaing di pasar dengan produk-produk lainnya.
- 3) Kesesuaian biaya iuran dan kualitas terjadi ketika biaya yang dibebankan kepada pelanggan sebanding dengan kualitas yang didapatkan oleh pelanggan.

Berdasarkan pemaparan diatas, bahwa biaya iuran adalah beban yang wajib dibayarkan peserta BPJS Kesehatan setiap bulan guna memperoleh layanan serta keuntungan jaminan kesehatan yang digunakan sebagai biaya pengobatan, perawatan dan lain-lain yang diperlukan oleh peserta.

4. Teori Tentang Kepatuhan Peserta BPJS

a. Pengertian Kepatuhan

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepatuhan berasal dari

kata “patuh” yang memiliki makna suka mengikuti, taat terhadap perintah atau peraturan, dan disiplin. Kepatuhan mengacu pada sikap patuh dan ketaatan terhadap peraturan. Sedangkan pendapat Notoatmodjo dalam (Dhananjaya et al., 2020), kepatuhan adalah perubahan perilaku dari yang awalnya tidak menaati peraturan menjadi perilaku yang menaati peraturan.

Menurut (Murniasih et al., 2022) Kepatuhan dalam membayar iuran merupakan tindakan individu yang memiliki niat dan kesadaran untuk membayar iuran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan pendapat Notoatmodjo dalam (Murniasih et al., 2022), ada beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku manusia terkait kesehatan, yaitu faktor predisposisi (*predisposing factor*), faktor pendukung (*enabling factor*) dan faktor pendorong (*reinforcing factor*).

- 1) Faktor predisposisi (*predisposing factor*), merupakan faktor yang mencakup karakteristik demografi dan struktur sosial yang dapat berupa pengetahuan, sikap, kepercayaan, nilai-nilai, dan aspek lainnya.
- 2) Faktor pendukung (*enabling factor*), merujuk pada aspek yang berkaitan dengan kondisi lingkungan fisik, termasuk ketersediaan atau keterbatasan fasilitas serta sarana kesehatan.
- 3) Faktor pendorong (*reinforcing factor*), adalah aspek yang tercermin dalam sikap dan tindakan tenaga kesehatan yang berperan sebagai kelompok referensi dalam membentuk perilaku masyarakat.

b. Indikator Kepatuhan

Indikator-Indikator yang berhubungan dengan kepatuhan membayar iuran

BPJS mandiri menurut (Widyanti, 2018) adalah sebagai berikut:

1) Pendidikan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan tinggi yang patuh dalam membayar iuran BPJS Mandiri cenderung memiliki pemahaman dan informasi yang memadai tentang BPJS Kesehatan. Mereka menganggap BPJS sebagai bagian penting dalam menunjang kehidupan, baik untuk saat ini maupun di masa depan. Namun, responden berpendidikan tinggi yang kurang patuh dalam membayar iuran BPJS Mandiri umumnya berpendapat bahwa mereka dapat memperoleh layanan kesehatan yang lebih optimal jika menjadi pasien umum dibandingkan dengan menggunakan BPJS Kesehatan Mandiri. Di sisi lain, responden dengan pendidikan rendah yang patuh dalam membayar iuran BPJS Kesehatan Mandiri memiliki motivasi untuk memiliki asuransi kesehatan karena penghasilan mereka yang terbatas. Sebaliknya, responden dengan pendidikan yang rendah yang kurang patuh dalam membayar iuran BPJS Mandiri umumnya memiliki keterbatasan pengetahuan mengenai BPJS Kesehatan. Kurangnya sosialisasi terkait lokasi pembayaran, metode pembayaran, serta konsekuensi keterlambatan pembayaran iuran juga menjadi faktor yang memengaruhi kepatuhan mereka. Selain itu, keterbatasan penghasilan membuat mereka merasa tidak mampu untuk membayar iuran BPJS Kesehatan secara rutin. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dan kepatuhan dalam membayar iuran BPJS Kesehatan

Mandiri.

2) Pekerjaan

Responden yang bekerja dan tetap patuh membayar iuran BPJS Mandiri menyatakan bahwa program BPJS sangat membantu mereka dalam menanggung biaya kesehatan, terutama bagi individu yang tidak memiliki pekerjaan tetap. Sementara itu, responden yang bekerja tetapi kurang patuh dalam membayar iuran BPJS Mandiri umumnya berasal dari kalangan karyawan swasta, pedagang/wiraswasta, buruh, sopir dan tukang becak. Kesibukan dalam pekerjaan sering kali menghambat kesempatan untuk melakukan pembayaran iuran BPJS Mandiri. Selain itu, penghasilan mereka yang tidak menentu membuat mereka lebih mengutamakan kebutuhan pokok dibandingkan membayar premi BPJS. Adapun responden yang tidak bekerja dan kurang patuh dalam membayar iuran BPJS Mandiri disebabkan oleh keterbatasan penghasilan, sehingga mereka kesulitan untuk memenuhi kewajiban pembayaran tersebut.

3) Pengetahuan

Responden dengan tingkat pengetahuan yang terbatas tetapi tetap membayar iuran BPJS Kesehatan Mandiri melakukannya karena keterbatasan pemahaman secara mendalam tentang manfaat dan tujuan BPJS, sehingga mereka hanya mengikuti peraturan BPJS yang ditetapkan oleh pemerintah. Di sisi lain, responden dengan tingkat pengetahuan rendah yang kurang patuh dalam membayar iuran BPJS Mandiri disebabkan oleh minimnya pemahaman mereka terkait BPJS, termasuk

waktu pembayaran, berbagai metode pembayaran yang tersedia dan konsekuensi penunggakan pembayaran menjadi faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan mereka.

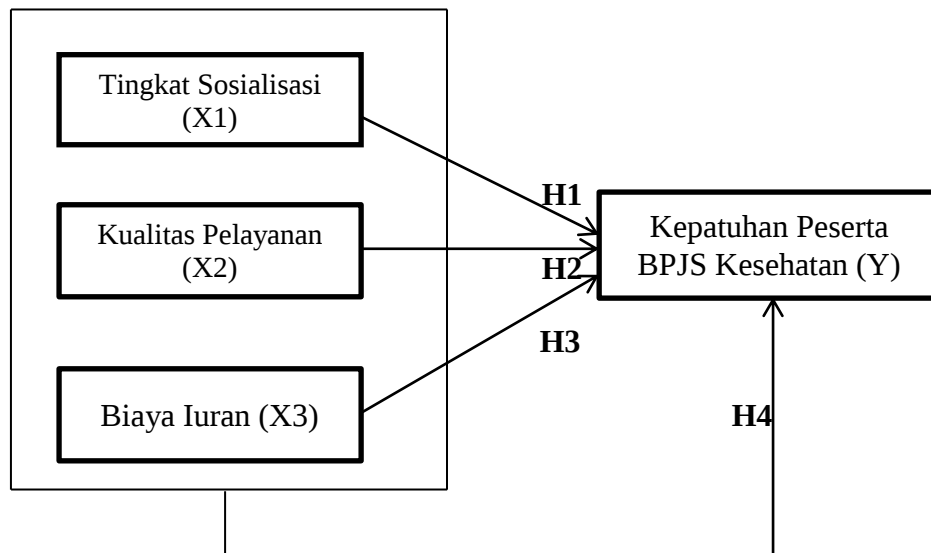
4) Persepsi

Responden yang memiliki persepsi negatif tetapi tetap membayar iuran BPJS Mandiri secara patuh melakukannya karena pernah mengalami kekecewaan terhadap layanan yang diterima saat menggunakan BPJS Kesehatan. Mereka menganggap pelayanan tersebut kurang memuaskan. Namun mereka tetap membayar premi karena merasa khawatir dan takut akan kemungkinan sakit di masa mendatang. Di sisi lain, responden yang memiliki persepsi negatif dan kurang patuh dalam membayar iuran BPJS Kesehatan Mandiri dipengaruhi oleh pandangan masyarakat yang menganggap pembayaran BPJS Kesehatan bukan sebagai prioritas. Banyak yang berpikir bahwa memenuhi kebutuhan yang sekarang lebih penting daripada memikirkan masa depan. Pola pikir seperti ini, berkontribusi pada rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar premi BPJS Kesehatan, karena ada hal lain yang dianggap lebih mendesak.

Berdasarkan pemaparan diatas, bahwa kepatuhan merupakan kesadaran dan kemampuan peserta dalam mematuhi peraturan dan kebijakan yang berlaku seperti membayar kewajiban atau iuran yang telah ditetapkan setiap bulan dengan tepat waktu.

C. Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini, kerangka konseptual disusun untuk memberikan gambaran tentang hubungan antara variabel penelitian. Kerangka konseptual ini dikembangkan berdasarkan identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi masalah penelitian. Adapun kerangka konseptual yang telah dirancang adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

D. Hipotesis

Dalam penelitian ini, beberapa hipotesis yang dirumuskan yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat sosialisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan peserta BPJS Kesehatan.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan peserta BPJS Kesehatan.

3. Disiplin Biaya Iuran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan peserta BPJS Kesehatan.
4. Tingkat sosialisasi, kualitas pelayanan dan biaya iuran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan peserta BPJS Kesehatan.