

### **Abstrak**

**Latar Belakang:** JKN merupakan program BPJS yang dijalankan dengan mekanisme sistem asuransi dimana setiap peserta wajib membayar iuran sesuai aturan. Meningkatnya jumlah peserta JKN tidak sejalan dengan kepatuhan pembayaran iuran peserta. Penunggakan di Madiun mencapai sekitar Rp115 miliar. Berdasarkan penelitian sebelumnya hanya diketahui faktor penyebab secara umum. Oleh karena itu, penelitian ini meneliti penyebab-penyebab ketidakpatuhan tersebut secara mendalam.

**Tujuan:** penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mekanisme pembayaran iuran dan menganalisis penyebab ketidakpatuhan pembayaran iuran di BPJS Kesehatan Cabang Madiun.

**Metode:** jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Penelitian dilakukan sekitar bulan Mei-Juli 2023 di Kabupaten Madiun. Teknik pengambilan data adalah wawancara dengan teknik analisis yang digunakan adalah analisis konten kualitatif.

**Hasil:** mekanisme pembayaran iuran peserta mandiri telah dijelaskan namun penunggakan tetap terjadi. Faktor penunggakan iuran di BPJS Kesehatan Cabang Madiun antara lain pengalaman buruk yang dialami informan, ketidaktahuan peserta atas manfaat kepesertaan, persepsi dan motivasi pembayaran, tingkat penghasilan yang rendah, peserta lupa membayar iuran, adanya informasi kenaikan tarif iuran, dan adanya kendala teknis pembayaran.

**Kesimpulan:** ketidakpatuhan peserta mandiri terjadi karena beberapa faktor. Pihak BPJS Kesehatan telah melakukan berbagai macam solusi untuk mencegah bahkan menanggulangi penunggakan iuran tersebut namun penunggakan masih terjadi. Oleh karena itu, diharapkan BPJS Kesehatan meningkatkan pelayanan dan promosi mengenai solusi yang ditawarkan tersebut.

**Kata kunci:** pembayaran iuran, BPJS Kesehatan, ketidakpatuhan, peserta mandiri

### **Abstract**

**Background:** JKN is a BPJS program that is carried out with an insurance system mechanism where each participant is required to pay contributions according to the rules. The increase in the number of JKN participants is not in line with the compliance with participant contribution payments. Arrears in Madun amounted to around IDR 115 billion. Based on previous research, only known causal factors in general. Therefore, this study examines the causes of non-compliance in depth.

**Objective:** This research aims to describe the mechanism for payment and analyze the causes of non-compliance with payment of contributions at BPJS Health Madiun Branch.

**Methods:** The type of research conducted was qualitative descriptive with a phenomenological approach. The research was conducted around May to July 2023 in Madiun Regency. The data collection technique used was interviews, and the analysis technique employed was qualitative content analysis.

**Results:** The mechanism for paying independent participant contributions has been explained but arrears still occur. Factors in arrears in contributions at BPJS Health Madiun Branch include bad experiences experienced by informants, participants' ignorance of the benefits of membership, perceptions and motivation for payment, low income levels, participants forgetting to pay contributions, information about increases in contribution rates, and technical obstacles to payment.

**Conclusion:** Independent participant non-compliance occurs due to several factors. BPJS Health has implemented various solutions to prevent and even overcome arrears in contributions, but arrears still occur. Therefore, it is hoped that BPJS Health will improve services and promote the solutions offered.

**Keywords:** payment, BPJS Health, non-compliance, independent participans