



# STRATEGI PENINGKATAN EFEKTIVITAS DIGITALISASI PEMBAYARAN IURAN DALAM KEAKTIFAN SEGMENT PESERTA PBP

NUNKI MALAHAYATI



PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS  
SEKOLAH BISNIS  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2025

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## @Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## PERNYATANAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Strategi Peningkatan Efektifitas Digitalisasi Pembayaran Iuran dalam Keaktifan Segmen Peserta PBPU” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2025

*Nunky Malahayati*  
*K1501221091*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## RINGKASAN

NUNKI MALAHAYATI. Strategi Peningkatan Efektivitas Digitalisasi Pembayaran Iuran dalam Keaktifan Segmen Peserta PBPU. Dibimbing oleh ARIF IMAM SUROSO, IDQAN FAHMI (Alm) dan LINDA KARLINA SARI.

Penggunaan *autodebit* sebagai salah satu bentuk digitalisasi dalam pembayaran wajib bagi peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dalam membayar iuran JKN merupakan strategi manajemen BPJS Kesehatan untuk menjaga dan meningkatkan keaktifan peserta PBPU yang telah diimplementasikan sejak Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 tentang administrasi kepesertaan ditetapkan. Namun, sampai dengan 31 Agustus 2023, sebanyak 32.456.829 masyarakat Indonesia telah terdaftar sebagai peserta PBPU, di mana 47,9 persen berstatus nonaktif karena menunggak iuran dengan total tunggakan Rp 20,1 triliun. Pada periode 31 Juli 2022 sampai dengan 31 Agustus 2023, tingkat keaktifan peserta PBPU rata-rata hanya 48–50 persen dari target keaktifan 53,67 persen pada Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) BPJS Kesehatan 2023. Meskipun pembayaran iuran telah diwajibkan *autodebit* bagi peserta PBPU melalui penetapan suatu regulasi, namun pertumbuhan tingkat keaktifan PBPU belum memenuhi sebagaimana target RKAT BPJS Kesehatan yang ditetapkan setiap tahunnya. Hal ini berdampak terhadap meningkatnya angka tunggakan iuran peserta PBPU.

Kepatuhan dan keputusan peserta PBPU untuk mempertahankan atau tidak mempertahankan status kepesertaannya dengan menggunakan *autodebit* dalam pembayaran iuran JKN dipengaruhi sikap perilaku dan niat yang dikategorikan sebagai motivasi (*motivation*) yakni pendorong utama individu dalam berperilaku. Kuat atau lemahnya motivasi sangat bergantung pada sejauh mana individu memiliki kemampuan (*ability*) serta merasakan adanya kesempatan (*opportunity*) untuk bertindak. Kemampuan merujuk pada internal individu, seperti tingkat pengetahuan dan kebiasaan. Sementara kesempatan mencerminkan faktor eksternal atau situasional yang mempengaruhi seseorang akan melakukan suatu tindakan. Semakin tinggi tingkat motivasi (*motivation*), kemampuan (*ability*) dan kesempatan (*opportunity*) individu maka semakin besar kemungkinan individu menerima dan merespon informasi yang diterima. Motivasi (*motivation*) dalam penelitian ini memiliki pengaruh langsung terhadap pemrosesan informasi, sementara pengaruh tersebut dapat dikuatkan atau dilemahkan oleh tingkat kemampuan (*ability*) dan kesempatan (*opportunity*) yang dimiliki individu. Pemrosesan informasi yang efektif akan menghasilkan pembentukan sikap individu untuk menerima dan merespon informasi yang diterima.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor sosiodemografi, motivasi, kemampuan, dan peluang yang memengaruhi peserta PBPU dalam memutuskan penggunaan digitalisasi dalam pembayaran iuran JKN. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan memberikan rumusan strategi prioritas perbaikan kinerja agar kewajiban penggunaan *autodebit* efektif dalam meningkatkan keaktifan PBPU. Pendekatan kuantitatif dengan metode analisis deskriptif, crosstabulation, analisis SEM, serta matriks prioritas/kinerja dengan diagram kartesius yang diadaptasi dari IPA digunakan dalam penelitian ini. Analisis statistik yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan

@Hak cipta milik IPB University

menggunakan SmartPLS (*Partial Least Square*). Data primer dikumpulkan melalui wawancara menggunakan kuesioner oleh kader JKN kepada 300 responden peserta PBPU yang dipilih secara simple random sampling dengan kriteria: usia minimal 18 tahun, menikah/belum menikah, berstatus aktif dan nonaktif, menggunakan atau tidak menggunakan *autodebit* dalam pembayaran iuran JKN, memiliki KTP, dan berdomisili di Kabupaten Bogor serta terdaftar sebagai peserta PBPU di BPJS Kesehatan KC Cibinong.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel motivasi, kemampuan, dan peluang (MAO) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *autodebit* dalam pembayaran iuran. Dari empat indikator valid pada variabel motivasi, yaitu MO1 (kemudahan pembayaran iuran), MO2 (status kepesertaan PBPU tetap aktif), MO3 (prosedur penggunaan BPJS Kesehatan di RS mudah dipahami), dan MO6 (puas terhadap penjelasan dokter), indikator MO2 paling berpengaruh signifikan. Implikasi manajerial adalah kampanye tematik dengan menekankan manfaat penggunaan *autodebit* oleh peserta PBPU, yaitu status tetap aktif dan terhindar dari sanksi denda layanan akibat lupa membayar iuran. Pada variabel kemampuan, dari empat indikator valid yaitu AB1 (mengetahui membayar iuran wajib *autodebit*), AB2 (mengetahui wajib mendaftarkan satu keluarga dalam satu KK), AB4 (mengetahui arti digitalisasi dalam pembayaran iuran), dan AB6 (mengetahui mendaftar Program JKN pada BPJS Kesehatan wajib), indikator AB1 (mengetahui kewajiban *autodebit* saat mendaftar) paling berpengaruh signifikan. Implikasinya adalah pentingnya uji literasi pengetahuan peserta PBPU tentang Program JKN. Pada variabel peluang, dari dua indikator valid yaitu OP1 (kemudahan akses informasi tentang JKN) dan OP2 (mengetahui informasi pembayaran iuran JKN wajib *autodebit* saat ke BPJS Kesehatan), indikator OP2 (mengetahui kewajiban *autodebit* saat ke BPJS Kesehatan) paling berpengaruh signifikan. Implikasinya adalah pentingnya penggunaan media sosialisasi dengan pendekatan komunikasi dan edukasi langsung dalam membangun *engagement* dan kearifan lokal dengan melibatkan tokoh agama dan tokoh masyarakat sebagai agent informasi.

Kata Kunci: *Autodebit*, Kemampuan, Motivasi, Peluang, Peserta PBPU,



## SUMMARY

NUNKI MALAHAYATI. Strategies for Enhancing the Effectiveness of Digitalisation of Contribution Payments in the Activeness of PBPU Participants. Supervised by ARIF IMAM SUROSO, IDQAN FAHMI (deceased), and LINDA KARLINA SARI.

The use of auto-debit as a form of digitalization in payment of contributions for Non-Employee Participants (PBPU) in the National Health Insurance (JKN) program is a management strategy of BPJS Kesehatan to maintain and increase the activeness of PBPU participants. This strategy has been implemented since the issuance of BPJS Kesehatan Regulation No.6 of 2018 on participation administration. However, the number of PBPU participants has reached 32,456,829 as of August 31, 2023, with 47.9% of them being inactive due to unpaid contributions, resulting in total arrears of Rp 20.1 trillion. Between July 31, 2022, and August 31, 2023, the activeness rate of PBPU participants averaged only 48-50%, falling short of the target of 53.67% set in the 2023 Annual Budget Plan (RKAT) of BPJS Kesehatan. Despite the mandatory use of auto-debit payment, the growth rate of PBPU activeness has not met the target set by BPJS Kesehatan each year, leading to an increase in unpaid contributions.

The compliance and decision of PBPU participants to maintain or not maintain their participation status using auto-debit payment are influenced by behavioral attitudes and intentions, which can be categorized as motivation. The strength or weakness of motivation depends on the individual's ability and opportunity to act. Ability refers to internal factors such as knowledge and habits, while opportunity reflects external or situational factors that influence an individual's actions. The higher the level of motivation, ability, and opportunity, the more likely an individual is to receive and respond to information. In this study, motivation has a direct impact on information processing, which can be strengthened or weakened by the individual's ability and opportunity. Effective information processing leads to the formation of an individual's attitude to receive and respond to information.

This study aims to identify and analyze the sociodemographic factors, motivation, ability, and opportunity that influence PBPU participants' decision to use digitalization in payment of JKN contributions. Additionally, this study seeks to provide strategic recommendations to improve the effectiveness of auto-debit payment in increasing PBPU activeness. A quantitative approach with descriptive analysis, crosstabulation, SEM analysis, and priority/performance matrix with a Cartesian diagram adapted from IPA is used in this study. The statistical analysis used is SEM (Structural Equation Modeling) with SmartPLS (Partial Least Square). Primary data were collected through interviews using a questionnaire administered to 300 PBPU participants selected through simple random sampling with criteria such as age, marital status, active or inactive status, use or non-use of auto-debit payment, possession of a KTP, and residency in Bogor Regency.

The results show that the variables of motivation, ability, and opportunity (MAO) have a significant effect on the use of auto-debit in contribution payments. From four valid indicators on the motivation variable, namely MO1 (ease of contribution payment), MO2 (PBPU participation status remains active), MO3

@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



(procedure for using BPJS Kesehatan at the hospital is easy to understand), and MO6 (satisfied with the doctor's explanation), the MO2 indicator has the most significant effect. The managerial implication is a thematic campaign emphasizing the benefits of using auto-debit by PBPJ participants, namely maintaining active status and avoiding penalty sanctions for forgetting to pay contributions. On the ability variable, from four valid indicators, namely AB1 (knowing to pay mandatory auto-debit contributions), AB2 (knowing to register one family in one KK), AB4 (knowing the meaning of digitalization in contribution payments), and AB6 (knowing to register for the JKN program at BPJS Kesehatan is mandatory), the AB1 indicator (knowing the obligation of auto-debit when registering) has the most significant effect. The implication is the importance of testing the literacy knowledge of PBPJ participants about the JKN program. On the opportunity variable, from two valid indicators, namely OP1 (ease of access to information about JKN) and OP2 (knowing information about mandatory auto-debit contribution payments when visiting BPJS Kesehatan), the OP2 indicator (knowing the obligation of auto-debit when visiting BPJS Kesehatan) has the most significant effect. The implication is the importance of using socialization media with a direct communication and education approach in building engagement and local wisdom by involving religious leaders and community leaders as information agents.

Keywords: Ability, Autodebit, Motivation, Opportunity, PBPJ Participants

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



# **STRATEGI PENINGKATAN EFEKTIVITAS DIGITALISASI PEMBAYARAN IURAN DALAM KEAKTIFAN SEGMENT PESERTA PBPU**

**NUNKI MALAHAYATI**

Tesis  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Manajemen  
pada  
Program Studi Manajemen Dan Bisnis

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS  
SEKOLAH BISNIS  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2025**



### *@Hak cipta milik IPB University*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Tesis:

1. Dr. Ir. Arief Safari, M.B.A.
2. Achmad Fadillah, S.E., M.Sc., Ph.D.

Judul Tesis : Strategi Peningkatan Efektivitas Digitalisasi Pembayaran Iuran  
dalam Keaktifan Segmen Peserta PBPU

Nama : Nunki Malahayati

NIM : K1501221091

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Prof. Dr. Ir. Arif Imam Suroso, M.Sc.

Pembimbing 2:

Dr. Linda Karlina Sari, S.Stat., M.Si.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi Pascasarjana  
Manajemen dan Bisnis:

Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc.

NIP. 196009161986011001

Dekan Sekolah Bisnis:

Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, M.S.

NIP 196812291992031016



Tanggal Ujian: 18 Juli 2025

Tanggal Lulus:



## PRAKATA

*Bismillahirrohmanirrohim...*

Puji syukur dan terimakasih yang tidak henti - hentinya penulis panjatkan kepada Allah Subhanaahu Wa Ta'ala yang Maha baik untuk segala kasih sayangNya, karunia-Nya, kemudahan dan nikmat tertinggi yaitu kesehatan yang senantiasa Dia berikan sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Januari sampai bulan Oktober 2024 dengan judul "Strategi Peningkatan Efektifitas Digitalisasi Pembayaran Iuran dalam Keaktifan Segmen PBPU (Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah)".

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing Prof. Dr. Ir. Arief Imam Suroso, M.Sc., Dr. Ir. Idqan Fahmi, M.Ec (alm) dan Dr. Linda Karlina Sari, S.Stat., M.Si yang telah berkenan meluangkan waktu di sela-sela kesibukannya untuk membimbing dan banyak memberi koreksi, kritik, saran juga perbaikan dalam penyusunan tesis ini serta support dan semangatnya yang tidak pernah berhenti diberikan kepada penulis untuk segera menyelesaikan penyusunan tesis ini.

Ucapan terima kasih juga saya haturkan kepada Ibu Dr. dr. Ni Made Sri Ayu Ratna Sudewi, MM, AAK dan Bapak Agus Mustopa, SE, MM selaku Deputy Direksi Manajemen Iuran yang telah banyak mendorong memotivasi dan juga *support* saya untuk melanjutkan Pendidikan ke jenjang Pasca Sarjana, seluruh teman-teman Kedeputan Bidang Manajemen Iuran khususnya *the great team* PPU untuk *support*-nya yang luar biasa dan juga dukungannya selama saya menjalankan pendidikan.

Seluruh civitas akademik dan staf Sekolah Bisnis (SB) IPB atas bantuannya sejak awal perkuliahan hingga terselesaikan karya ilmiah ini. Teman-teman angkatan E84, terimakasih untuk bantuan, dukungan support dan dorongan semangat kepada penulis untuk menuntaskan penyusunan tesis ini.

Serta ucapan terima kasih kepada buah hatiku tersayang Haafizah Fanny Zahrah Pane, terimakasih nak untuk doanya, dukungan dan juga pengertiannya atas waktu mama yang semakin terbatas selama menempuh pendidikan dan bersamaan juga tanggung jawab di kantor.

Penulis sangat menyadari karya ilmiah ini jauh dari sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penelitian lanjutan di masa mendatang. Akhir kata penulis sampaikan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Agustus 2025

*Nunki Malahayati*  
K1501221091

## DAFTAR ISI

|                                                                                                                                     |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| DAFTAR TABEL                                                                                                                        | xiv |
| DAFTAR GAMBAR                                                                                                                       | xv  |
| DAFTAR LAMPIRAN                                                                                                                     | xv  |
| I PENDAHULUAN                                                                                                                       | 1   |
| 1.1 Latar Belakang                                                                                                                  | 1   |
| 1.2 Rumusan Masalah                                                                                                                 | 5   |
| 1.3 Tujuan                                                                                                                          | 9   |
| 1.4 Manfaat                                                                                                                         | 9   |
| 1.5 Ruang Lingkup                                                                                                                   | 9   |
| II TINJAUAN PUSTAKA                                                                                                                 | 10  |
| 2.1 Digitalisasi Sistem Penagihan dan Pembayaran Iuran                                                                              | 10  |
| 2.2 Moda Pembayaran Iuran                                                                                                           | 12  |
| 2.3 Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)                                                                                      | 12  |
| 2.4 Konsep Manajemen Strategik                                                                                                      | 13  |
| 2.5 Perilaku Penggunaan                                                                                                             | 14  |
| 2.6 Teori <i>Motivation, Ability, and Opportuniy</i> (MAO)                                                                          | 15  |
| 2.7 Sosio Demografi                                                                                                                 | 18  |
| 2.8 Penelitian Terdahulu                                                                                                            | 18  |
| 2.9 Pengembangan Hipotesis                                                                                                          | 20  |
| 2.10 Kerangka Pemikiran                                                                                                             | 22  |
| III METODE PENELITIAN                                                                                                               | 24  |
| 3.1 Lokasi, Waktu, dan Pendekatan Penelitian                                                                                        | 24  |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian                                                                                                | 24  |
| 3.3 Teknik Pengambilan Sampel                                                                                                       | 24  |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data                                                                                                         | 25  |
| 3.5 Variabel Penelitian                                                                                                             | 25  |
| 3.6 Pengukuran Variabel Penelitian                                                                                                  | 29  |
| 3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian                                                                             | 29  |
| 3.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data                                                                                             | 32  |
| IV HASIL DAN PEMBAHASAN                                                                                                             | 35  |
| 4.1 Karakteristik Responden Terhadap Penggunaan Digitalisasi ( <i>Autodebit</i> )                                                   | 35  |
| 4.2 Hubungan Karakteristik Demografi Responden Dengan Penggunaan Digitalisasi ( <i>autodebit</i> ) dalam Pembayaran Iuran           | 43  |
| 4.3 Analisis Indikator Variabel                                                                                                     | 47  |
| 4.4 Perumusan Strategi dan Implikasi Penggunaan Digitalisasi ( <i>Autodebit</i> ) Pembayaran Iuran JKN dalam Keaktifan Peserta PBPU | 76  |
| V KESIMPULAN                                                                                                                        | 84  |
| 5.1 Kesimpulan                                                                                                                      | 84  |
| 5.2 Saran                                                                                                                           | 84  |
| DAFTAR PUSTAKA                                                                                                                      | 86  |
| LAMPIRAN                                                                                                                            | 91  |
| RIWAYAT HIDUP                                                                                                                       | 102 |



## DAFTAR TABEL

|    |                                                                                                                                      |    |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | Cakupan kepesertaan PBPU per Kedeputan Wilayah seluruh Indonesia sampai dengan 31 Agustus 2023 (jiwa)                                | 7  |
| 2  | Cakupan kepesertaan PBPU per Kantor Cabang se-Kedeputan Wilayah V/ Jawa Barat sampai dengan 31 Agustus 2023 (jiwa)                   | 8  |
| 3  | Variabel penelitian dan indikator                                                                                                    | 25 |
| 4  | Hasil uji validitas                                                                                                                  | 29 |
| 5  | Hasil uji reliabilitas                                                                                                               | 31 |
| 6  | Karakteristik demografi responden                                                                                                    | 35 |
| 7  | Menggunakan digitalisasi ( <i>autodebit</i> ) dalam pembayaran iuran                                                                 | 39 |
| 8  | Alasan responden menggunakan digitalisasi ( <i>autodebit</i> )                                                                       | 39 |
| 9  | Alasan responden tidak menggunakan digitalisasi ( <i>autodebit</i> )                                                                 | 40 |
| 10 | Lama penggunaan digitalisasi ( <i>autodebit</i> )                                                                                    | 41 |
| 11 | Kanal digitalisasi ( <i>autodebit</i> ) yang digunakan                                                                               | 41 |
| 12 | Minat terus menggunakan digitalisasi ( <i>autodebit</i> )                                                                            | 42 |
| 13 | Alasan responden berminat terus menggunakan digitalisasi melalui penerapan <i>autodebit</i>                                          | 42 |
| 14 | Alasan responden tidak berminat terus menggunakan digitalisasi ( <i>autodebit</i> ) dalam pembayaran iuran                           | 43 |
| 15 | Tabulasi silang karakteristik demografi responden dengan penggunaan digitalisasi ( <i>autodebit</i> )                                | 44 |
| 16 | Sebaran jawaban responden berdasarkan indikator persepsi kemanfaatan digitalisasi dengan <i>autodebit</i> dalam pembayaran iuran JKN | 48 |
| 17 | Sebaran jawaban responden berdasarkan indikator persepsi kualitas pelayanan fasilitas kesehatan                                      | 49 |
| 18 | Sebaran jawaban responden berdasarkan indikator persepsi risiko kesehatan                                                            | 50 |
| 19 | Sebaran jawaban responden berdasarkan indikator pengetahuan administrasi BPJS Kesehatan                                              | 51 |
| 20 | Sebaran jawaban responden berdasarkan indikator pengetahuan digitalisasi ( <i>autodebit</i> ) pembayaran iuran JKN                   | 53 |
| 21 | Sebaran jawaban responden berdasarkan indikator pengetahuan prinsip pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)             | 53 |
| 22 | Sebaran jawaban responden berdasarkan indikator pengetahuan stabilitas pendapatan/penghasilan                                        | 55 |
| 23 | Sebaran jawaban responden berdasarkan indikator persepsi aksesibilitas informasi JKN                                                 | 56 |
| 24 | Sebaran jawaban responden berdasarkan indikator persepsi aksesibilitas fasilitas kesehatan                                           | 56 |
| 25 | Sebaran jawaban responden berdasarkan indikator persepsi aksesibilitas tempat pembayaran iuran                                       | 57 |
| 26 | Sebaran jawaban responden berdasarkan variabel penggunaan digitalisasi ( <i>autodebit</i> )                                          | 58 |
| 27 | Hasil uji validitas instrument                                                                                                       | 60 |
| 28 | Hasil uji validitas indikator penelitian                                                                                             | 60 |
| 29 | Hasil uji validitas instrumen setelah reduksi pertama (model 2)                                                                      | 63 |
| 30 | Hasil uji validitas indikator penelitian setelah reduksi pertama                                                                     | 64 |

@Hak cipta milik IPB University

## DAFTAR TABEL (LANJUTAN)

|                                                                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 31 Hasil uji validitas instrumen setelah reduksi kedua (model 3)                                                       | 66 |
| 32 Hasil uji validitas indikator penelitian setelah reduksi kedua                                                      | 66 |
| 33 Nilai <i>cross loading</i> variabel penelitian (model 3)                                                            | 68 |
| 34 Hasil uji reliabilitas instrumen                                                                                    | 69 |
| 35 Nilai cronbach's alpha                                                                                              | 69 |
| 36 Nilai <i>adjust R-squared</i>                                                                                       | 70 |
| 37 Nilai uji kecocokan model                                                                                           | 71 |
| 38 Hasil uji hipotesis penelitian variabel                                                                             | 71 |
| 39 Hasil uji pengaruh indikator terhadap variabel                                                                      | 72 |
| 40 Hasil analisis indikator per variabel penggunaan digitalisasi ( <i>autodebit</i> )<br>pembayaran iuran peserta PBPU | 82 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 Cakupan peserta BPJS Kesehatan per segmen sampai dengan 31 Agustus        | 1  |
| 2 Peserta JKN menurut status kepesertaan sampai dengan 31 Agustus 2023      | 2  |
| 3 Peserta non aktif menurut jenis kepesertaan sampai dengan 31 Agustus 2023 | 2  |
| 4 Persentase keaktifan PBPU periode Juli 2022 sampai dengan Agustus 2023    | 6  |
| 5 Kerangka kerja motivasi – kemampuan – kesempatan                          | 15 |
| 6 Kerangka penelitian                                                       | 23 |
| 7 Model struktural PLS-SEM                                                  | 34 |
| 8 Model dan hasil perhitungan outer loading                                 | 59 |
| 9 Model 2 dan hasil perhitungan <i>outer loading</i>                        | 63 |
| 10 Model 3 dan hasil perhitungan <i>outer loading</i>                       | 65 |
| 11 Hasil <i>bootstrapping</i>                                               | 70 |
| 12 Matriks prioritas kerja <i>motivation</i>                                | 79 |
| 13 Matriks prioritas kerja <i>ability</i>                                   | 80 |
| 14 Matriks prioritas kerja <i>opportunity</i>                               | 81 |
| 15 Matriks prioritas kerja pdp                                              | 82 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                        |    |
|------------------------|----|
| 1 Kuesioner Penelitian | 92 |
|------------------------|----|