



PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN MANDIRI PADA PESERTA BPJS PEKERJA BUKAN PENERIMA UPAH

Rizki Safarudin, Untung Eko Setyasari

Manajemen Pemasaran, Politeknik Lembaga Pendidikan
dan Pengembangan Profesi Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pengambilan keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan mandiri BPJS Kesehatan pada segmen Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara terhadap lima informan yang memiliki latar belakang pekerjaan dan tingkat pendapatan yang berbeda. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pengambilan keputusan berlangsung melalui beberapa tahapan, yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, hingga keputusan penggunaan. Pada tahap pengenalan kebutuhan, kesadaran akan pentingnya jaminan kesehatan muncul dari pengalaman pribadi, kondisi kesehatan, serta peran lingkungan sosial. Pada tahap pencarian informasi, informan memanfaatkan berbagai sumber seperti media sosial, platform digital resmi, dan layanan kesehatan. Tahap evaluasi alternatif mempertimbangan biaya, manfaat layanan, kemudahan akses, serta kualitas pelayanan, dengan faktor ekonomi menjadi pertimbangan utama pada informan berpendapatan rendah, sementara kebutuhan kesehatan menjadi faktor dominan pada kondisi tertentu. Keputusan penggunaan layanan mandiri BPJS Kesehatan merupakan hasil dari interaksi berbagai faktor, yaitu kebutuhan kesehatan, pengalaman pribadi, kondisi ekonomi, serta akses informasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa proses pengambilan keputusan bersifat kompleks dan tidak terjadi secara instan, melainkan melalui pertimbangan rasional dan situasional sesuai dengan kondisi individu.

Kata Kunci: Pengambilan Keputusan, Perilaku Konsumen, BPJS Kesehatan, PBPU, Motivasi.

PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan kebijakan strategis pemerintah Indonesia untuk menjamin akses layanan kesehatan yang merata bagi seluruh masyarakat. Penyelenggaraan program ini dilakukan oleh BPJS Kesehatan melalui sistem kepesertaan yang terbagi dalam beberapa segmen, salah satunya Peserta Bukan Penerima Upah (PBPJU) atau peserta mandiri. Segmen PBPJU menuntut individu untuk membayar iuran secara mandiri tanpa keterlibatan pemberi kerja maupun subsidi pemerintah.

Karakteristik peserta PBPJU didominasi oleh pekerja sektor informal dengan pendapatan yang fluktuatif dan tingkat kepastian ekonomi yang rendah. Kondisi tersebut menyebabkan keputusan untuk menjadi peserta JKN tidak bersifat sederhana. Keputusan yang diambil tidak hanya didorong oleh kebutuhan kesehatan, tetapi juga mempertimbangkan kemampuan ekonomi, persepsi manfaat, serta stabilitas pekerjaan.

Teori perilaku konsumen menjelaskan bahwa keputusan penggunaan layanan merupakan hasil dari proses kognitif yang sistematis. Tahapan tersebut meliputi pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan, serta perilaku pasca penggunaan (Kotler & Keller, 2016). Proses ini tidak terlepas dari interaksi faktor psikologis, sosial, dan ekonomi yang membentuk preferensi individu (Schiffman & Wisenblit, 2019). Kompleksitas proses tersebut menjadi lebih tinggi pada konteks layanan kesehatan karena adanya pertimbangan risiko dan ketidakpastian.

Perspektif tersebut dapat diperdalam melalui teori determinasi diri (*Self-Determination Theory*) yang menekankan bahwa keputusan individu tidak hanya didasarkan pada pertimbangan rasional, tetapi juga pada

kualitas motivasi yang mendasarinya (Deci & Ryan, 2020). Teori ini membedakan motivasi menjadi motivasi intrinsik dan *ekstrinsik*, serta menekankan pentingnya pemenuhan tiga kebutuhan psikologis dasar, yaitu otonomi, kompetensi, dan keterhubungan. Dalam konteks kepesertaan PBPJU, motivasi intrinsik tercermin dari kesadaran individu akan pentingnya perlindungan kesehatan. Motivasi *ekstrinsik* muncul dari dorongan eksternal seperti kebijakan pemerintah, peran lingkungan sosial, atau pengalaman orang lain.

Fenomena kepesertaan PBPJU menunjukkan adanya variasi dalam keputusan masyarakat untuk mendaftar sebagai peserta mandiri. Sebagian masyarakat menilai kepesertaan sebagai kebutuhan penting, sementara sebagian lainnya menunda atau bahkan menghindari keputusan tersebut. Variasi ini menunjukkan bahwa keputusan tidak hanya mempertimbangkan dari faktor ekonomi, tetapi juga oleh tingkat motivasi dan internalisasi nilai terhadap pentingnya jaminan kesehatan. Penelitian menunjukkan bahwa faktor pendapatan, persepsi manfaat, serta akses informasi menjadi bahan pertimbangan yang signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan kesehatan (Hapsari & Pujilestari, 2024).

Faktor pekerjaan menjadi determinan utama dalam menjelaskan fenomena tersebut. Individu dengan pekerjaan tetap memiliki stabilitas pendapatan yang mendukung kemampuan membayar iuran secara rutin. Pekerja sektor informal menghadapi ketidakpastian pendapatan sehingga keputusan untuk berpartisipasi dalam program JKN memerlukan pertimbangan yang lebih kompleks (Alfisa Martianto et al., 2023). Kondisi ini tidak hanya berdampak pada kemampuan ekonomi, tetapi juga memengaruhi motivasi individu dalam mempertahankan kepesertaan.

Ketidakpastian pendapatan cenderung melemahkan motivasi intrinsik karena individu lebih memprioritaskan kebutuhan jangka pendek dibandingkan perlindungan jangka panjang.

Perkembangan teknologi informasi turut memengaruhi proses pengambilan keputusan. Akses informasi yang semakin luas memberikan peluang bagi masyarakat untuk memahami manfaat layanan kesehatan. Kesenjangan literasi kesehatan dan kemampuan mengakses informasi digital menyebabkan perbedaan dalam kualitas pengambilan keputusan. Literasi informasi berperan dalam membentuk persepsi sekaligus memperkuat motivasi individu dalam menggunakan layanan kesehatan (Fauzi, 2021). Individu dengan literasi yang baik cenderung memiliki tingkat kompetensi yang lebih tinggi dalam memahami manfaat layanan, sehingga mampu mengambil keputusan yang lebih tepat sesuai dengan konsep dalam teori determinasi diri.

Berbagai faktor yang memengaruhi perilaku konsumen dapat dikelompokkan menjadi faktor pribadi, psikologis, sosial, budaya, serta ekonomi dan akses informasi. Faktor psikologis, khususnya motivasi, menjadi elemen kunci dalam menjelaskan keputusan penggunaan layanan. Persepsi manfaat dan persepsi biaya terbukti menjadi bahan pertimbangan signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan kesehatan (Tsuroyya et al., 2023). Persepsi tersebut tidak berdiri sendiri, tetapi berinteraksi dengan motivasi individu dalam menentukan apakah seseorang akan mengambil keputusan untuk mendaftar atau tidak.

Keputusan penggunaan layanan merupakan hasil akhir dari keseluruhan proses tersebut. Keputusan tercermin melalui niat, keyakinan, tindakan nyata, serta komitmen individu dalam menggunakan layanan secara

berkelanjutan (Kotler & Keller, 2016). Perspektif teori determinasi diri menunjukkan bahwa keputusan yang didasarkan pada motivasi *intrinsik* cenderung menghasilkan komitmen yang lebih kuat dan berkelanjutan dibandingkan keputusan yang didorong oleh tekanan eksternal semata (Deci & Ryan, 2020) Hal ini menjadi relevan pada konteks PBPJ karena keberlanjutan kepesertaan sangat bergantung pada konsistensi individu dalam membayar iuran secara mandiri.

Kesenjangan penelitian masih ditemukan pada kajian yang secara spesifik menganalisis proses pengambilan keputusan penggunaan layanan mandiri pada segmen PBPJ dengan pendekatan perilaku konsumen yang komprehensif sekaligus mempertimbangkan aspek motivasi. Sebagian penelitian sebelumnya berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi keputusan secara parsial, seperti pendapatan atau persepsi manfaat, tanpa mengkaji secara mendalam bagaimana motivasi individu terbentuk dan berperan dalam setiap tahapan proses keputusan. Pendekatan yang mengintegrasikan tahapan keputusan konsumen, faktor pekerjaan, serta motivasi berdasarkan teori determinasi diri masih terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, proses pengambilan keputusan penggunaan layanan mandiri pada peserta PBPJ merupakan fenomena yang kompleks dan multidimensional. Fenomena ini tidak hanya mempertimbangkan dari segi ekonomi dan *kognitif*, tetapi juga oleh kualitas motivasi individu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam proses pengambilan keputusan penggunaan layanan mandiri pada peserta PBPJ dengan mengintegrasikan tahapan pengambilan keputusan konsumen dan teori determinasi diri, serta

mempertimbangkan faktor pekerjaan, pendapatan, persepsi, dan akses informasi. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian perilaku konsumen di bidang layanan kesehatan serta kontribusi praktis bagi pengelola program JKN dalam meningkatkan partisipasi dan keberlanjutan kepesertaan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara untuk memahami secara mendalam proses pengambilan keputusan masyarakat dalam mendaftar sebagai peserta mandiri /Pekerja Bukan Penerima Upah(PBPU) pada program Jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggali pengalaman, persepsi, serta pertimbangan individu dalam mengambil keputusan, sehingga membutuhkan pemahaman yang lebih mendalam dan *kontekstual*. Objek dalam penelitian ini adalah peserta BPJS segmen Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU).

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria tertentu, yaitu individu yang memiliki pekerjaan, mengetahui program BPJS Kesehatan, serta sudah mendaftar sebagai peserta mandiri. Jumlah informan dalam penelitian ini 5 orang yang dianggap cukup untuk mencapai kedalaman data dan memahami pola pengambilan keputusan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, yaitu peneliti menggunakan pedoman pertanyaan yang telah disusun namun tetap memberikan fleksibilitas kepada informan untuk menjelaskan secara lebih luas. Wawancara dilakukan secara langsung maupun melalui media

komunikasi seperti telepon atau aplikasi pesan, dengan terlebih dahulu meminta persetujuan informan. Data yang diperoleh kemudian didokumentasikan dalam bentuk rekaman atau catatan lapangan.

Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan informan, serta data sekunder yang berasal dari jurnal ilmiah, buku, dan dokumen terkait yang mendukung penelitian.

Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif yang meliputi beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti menyaring dan memfokuskan data yang relevan dengan penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi yang sistematis sesuai dengan variabel penelitian, yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, dan keputusan. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan pola dan hubungan yang ditemukan dalam data.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan hasil wawancara dari beberapa informan dengan latar belakang yang berbeda. Selain itu, peneliti juga melakukan pengecekan ulang terhadap data yang diperoleh untuk memastikan konsistensi dan keakuratan informasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai bentuk pendalaman data, hasil wawancara dari masing-masing informan disajikan secara deskriptif. Penyajian ini dimaksudkan untuk menunjukkan realitas empiris serta memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dinamika proses pengambilan keputusan pada setiap informan.

Intan Eliza (20 Tahun, Mahasiswa/ Waitress)

Intan Eliza merupakan seorang mahasiswa dengan pendapatan kurang dari Rp1.000.000 per bulan yang telah terdaftar sebagai peserta mandiri BPJS Kesehatan. Kesadaran akan pentingnya jaminan kesehatan muncul dari pengalaman pribadi ketika ia harus menjalani tindakan medis secara mendadak. Kondisi tersebut menjadi titik balik yang mendorongnya untuk segera memiliki perlindungan kesehatan. Dalam proses pengambilan keputusan, Intan a mencari informasi langsung dari layanan BPJS dan mempertimbangkan manfaat jangka panjang yang akan diperoleh. Meskipun memiliki keterbatasan pendapatan, faktor finansial tidak menjadi penghalang utama karena kebutuhan yang mendesak lebih dominan dalam menentukan keputusannya. Ia memandang BPJS Kesehatan sebagai layanan yang sangat membantu dalam meringankan biaya pengobatan. Namun demikian, ia menyoroti pentingnya integritas pengelolaan program sebagai faktor peningkatan kepercayaan masyarakat.

"Ketika tiba-tiba diharuskan dilakukan tindakan pembedahan/operasi, saya sadar pentingnya punya jaminan kesehatan." (W1, 3 April 2026)

Asep (24 Tahun, Host Live)

Asep bekerja sebagai host live dengan pendapatan sekitar Rp3.000.000 per bulan dan telah menjadi peserta mandiri BPJS Kesehatan. Ia memiliki kesadaran yang cukup awal mengenai pentingnya jaminan kesehatan, yang diperoleh dari lingkungan keluarga, khususnya dari ibunya. Asep memanfaatkan media sosial dalam mengambil keputusan sebagai sumber informasi tambahan. Pertimbangan utama yang menjadi bahan

pertimbangan keputusannya adalah kondisi keuangan serta stabilitas pekerjaan. Ia menilai bahwa iuran BPJS sebanding dengan manfaat yang diterima dan bahkan memandang kepesertaannya sebagai bentuk kontribusi sosial. Berbeda dengan informan lain, Asep menekankan bahwa faktor pekerjaan dan pendapatan menjadi bahan pertimbangan kemampuannya dalam membayar iuran secara rutin. Ia juga memberikan masukan terkait perlunya peningkatan fasilitas layanan agar lebih menarik minat masyarakat.

"Pekerjaan dan pendapatan menjadi bahan pertimbangan keputusan saya dalam membayar iuran BPJS." (W2, 9 April 2026)

Aulia (23 Tahun, Mahasiswa)

Aulia merupakan mahasiswa dengan pendapatan kurang dari Rp1.000.000 per bulan yang telah terdaftar sebagai peserta mandiri BPJS Kesehatan. Kesadarannya terhadap pentingnya jaminan kesehatan muncul seiring meningkatnya pemahaman mengenai dampak risiko kesehatan di masa depan. Ia mencari informasi melalui website resmi dan berbagai platform media sosial sebelum mengambil keputusan. Aulia memperhatikan aspek biaya, kebijakan, dan manfaat yang ditawarkan untuk menjadi bahan pertimbangan. Ia menilai bahwa BPJS Kesehatan cukup sesuai dengan kebutuhan, terutama dalam mendukung administrasi layanan kesehatan yang bersifat mendesak. Keputusan untuk mendaftar didorong oleh kebutuhan praktis, namun tetap dipertimbangkan lagi oleh kondisi ekonomi. Ia juga menyoroti pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dan konsistensi kebijakan agar kepercayaan masyarakat semakin meningkat.

"Saya butuh karena bisa memudahkan dalam administrasi urgensi

terkait kesehatan. Terlebih saya pernah kecelakaan di akhir tahun 2025. Jadi saya benar-bener bisa merasakan manfaatnya meskipun harus bayar sendiri.”(W3, 6 April 2026)

Ade Rahmat (65 Tahun, Wiraswasta)

Ade Rahmat adalah seorang wiraswasta berusia 65 tahun yang telah menjadi peserta mandiri BPJS Kesehatan. Keputusan untuk memiliki jaminan kesehatan itu karena kondisi kesehatannya yang kurang baik setelah menjalani pemeriksaan medis. Pengalaman tersebut memperkuat kebutuhan akan akses layanan kesehatan yang lebih mudah dan terjamin. Dalam proses pengambilan keputusan, ia mempertimbangkan aspek pembayaran, manfaat, serta fasilitas yang diberikan. Ia juga mencari informasi dari website resmi dan media sosial untuk memastikan keputusannya tepat. Berbeda dengan informan muda, faktor kesehatan pribadi menjadi determinan utama dibandingkan faktor ekonomi. Ade Rahmat menilai layanan BPJS cukup mudah dan sesuai dengan kebutuhan, namun tetap menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan.

“Setelah dinyatakan memiliki riwayat kesehatan yang kurang baik, saya merasa sangat perlu memiliki BPJS.” (W4, 5 April 2026)

Fauzan (23 Tahun, Pekerja Freelance)

Fauzan merupakan pekerja freelance dengan pendapatan kurang dari Rp1.500.000 per bulan dan telah terdaftar sebagai peserta mandiri BPJS Kesehatan. Ia menyadari pentingnya jaminan kesehatan sebagai bentuk perlindungan di masa depan, terutama mengingat ketidakpastian kondisi kesehatan. Informasi mengenai BPJS Kesehatan diperoleh melalui media sosial, yang kemudian ia dalam lebih lanjut melalui platform resmi. Dalam

pengambilan keputusan, Fauzan sangat mempertimbangkan faktor biaya, mengingat pendapatannya yang tidak stabil. Ia menilai bahwa iuran BPJS relatif terjangkau dan manfaatnya dapat dirasakan saat dibutuhkan. Keputusan untuk mendaftar didasarkan pada prinsip berjaga-jaga, namun kondisi ekonomi dan kestabilan penghasilan juga menjadi bahan pertimbangan. Ia juga menyoroti pentingnya peningkatan kualitas pelayanan agar masyarakat semakin merasakan manfaat program tersebut.

“Kalau penghasilan belum stabil, itu sangat kita mempertimbangkan lagi akan kemampuan membayar iuran BPJS.” (W5, 18 April 2026)

Berdasarkan penjelasan kelima informan di atas, dapat digambarkan secara umum bahwa seluruh informan memiliki kesadaran akan pentingnya jaminan kesehatan dan telah terdaftar sebagai peserta mandiri BPJS Kesehatan. Kesadaran tersebut muncul melalui berbagai latar belakang yang berbeda, mulai dari pengalaman pribadi terkait kondisi kesehatan, pemahaman terhadap risiko di masa depan, hingga peran lingkungan seperti keluarga dan informasi yang diperoleh dari media sosial maupun layanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan perlindungan kesehatan telah dipahami sebagai hal yang esensial, meskipun proses terbentuknya kesadaran tersebut tidak selalu terjadi secara bersamaan atau melalui jalur yang sama.

Dari sisi ekonomi, terlihat bahwa pekerjaan dan tingkat pendapatan menjadi bahan pertimbangan yang cukup signifikan, terutama dalam hal kemampuan membayar iuran secara berkelanjutan. Informan dengan pendapatan tidak tetap atau relatif rendah cenderung lebih berhati-hati dalam mempertimbangkan aspek biaya, sementara informan dengan kondisi kesehatan tertentu lebih menempatkan kebutuhan kesehatan sebagai prioritas

utama dibandingkan keterbatasan finansial. Meskipun demikian, secara umum para informan menilai bahwa iuran BPJS Kesehatan masih relatif terjangkau dan manfaat yang diberikan cukup membantu dalam meringankan beban biaya pengobatan.

Selain itu, para informan juga menunjukkan persepsi yang cukup positif terhadap keberadaan BPJS Kesehatan, terutama dalam hal kemudahan akses layanan dan dukungan terhadap kebutuhan medis. Namun, terdapat harapan yang konsisten dari seluruh informan terkait perlunya peningkatan kualitas pelayanan, fasilitas, serta transparansi dalam pengelolaan program. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun program BPJS Kesehatan telah dirasakan manfaatnya, masih terdapat ruang perbaikan untuk meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat secara lebih luas.

Motivasi Informan dalam Menggunakan BPJS Kesehatan Mandiri

Berdasarkan hasil wawancara terhadap lima informan, dapat diidentifikasi bahwa motivasi utama masyarakat dalam menjadi peserta mandiri BPJS Kesehatan adalah dengan mempertimbangkan beberapa faktor yang saling berkaitan, yaitu kebutuhan kesehatan, pengalaman pribadi, kondisi ekonomi, serta faktor antisipatif terhadap risiko di masa depan

Motivasi yang paling dominan adalah kebutuhan akan perlindungan kesehatan. Seluruh informan menunjukkan bahwa keputusan untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan didorong oleh kesadaran bahwa risiko kesehatan dapat terjadi kapan saja dan membutuhkan biaya yang besar. Pada beberapa informan, seperti Intan Eliza dan Aulia, motivasi ini muncul dari pengalaman langsung terhadap kondisi darurat medis, seperti tindakan operasi

dan kecelakaan. Pengalaman tersebut menjadi titik awal terbentuknya kesadaran yang kuat terhadap pentingnya jaminan kesehatan.

Selain itu, motivasi juga muncul dari keinginan untuk mengantisipasi risiko di masa depan. Informan seperti Fauzan dan Asep memandang BPJS Kesehatan sebagai bentuk perlindungan jangka panjang yang dapat digunakan ketika dibutuhkan. Dalam hal ini, keputusan tidak hanya didasarkan pada kondisi saat ini, tetapi juga pada pertimbangan risiko di masa mendatang.

Pada informan dengan usia lebih tua, seperti Ade Rahmat, motivasi lebih didorong oleh kondisi kesehatan yang telah menurun serta adanya riwayat penyakit. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi risiko kesehatan yang dirasakan, maka semakin kuat dorongan individu untuk memiliki jaminan kesehatan.

Di sisi lain, faktor ekonomi juga menjadi bagian dari motivasi, meskipun tidak selalu menjadi faktor utama. Informan dengan pendapatan rendah atau tidak stabil cenderung mempertimbangkan kemampuan membayar iuran secara berkelanjutan. Namun demikian, dalam kondisi tertentu, seperti kebutuhan mendesak yang dialami oleh Intan Eliza, faktor ekonomi menjadi kurang dominan dibandingkan kebutuhan kesehatan.

Dengan demikian, motivasi masyarakat dalam menjadi peserta mandiri BPJS Kesehatan tidak hanya didasarkan pada satu faktor, melainkan merupakan kombinasi antara kebutuhan kesehatan, pengalaman pribadi, kondisi ekonomi, serta kesadaran akan risiko di masa depan.

Pengambilan Keputusan Informan Menjadi Peserta PBP

Proses pengambilan keputusan informan dalam menjadi peserta PBP dapat dijelaskan melalui lima tahapan

menurut Kotler dan Keller (2016), dengan penjelasan berbasis masing-masing informan sebagai berikut:

a. Problem Recognition

Tahap ini diawali dengan munculnya kesadaran individu terhadap kebutuhan akan jaminan kesehatan. Pada para informan, kesadaran tersebut terbentuk melalui *health awareness dan trigger factor*, seperti pengalaman sakit, kondisi darurat, maupun pemahaman akan risiko kesehatan di masa mendatang. Dalam kondisi ini, informan mulai menyadari adanya kesenjangan antara kondisi aktual, yaitu belum memiliki jaminan kesehatan, dengan kondisi ideal yang diharapkan berupa perlindungan kesehatan yang memadai.

Lebih lanjut, setiap informan menunjukkan latar belakang yang berbeda dalam mengenali kebutuhan tersebut. Intan menyadari pentingnya jaminan kesehatan ketika menghadapi kondisi darurat medis, sedangkan Ade Rahmat mulai menyadari kebutuhan tersebut setelah mendapatkan diagnosis terkait riwayat penyakitnya. Sementara itu, Asep dan Aulia telah memiliki kesadaran sejak awal yang terbentuk melalui pemahaman dan peran lingkungan. Berbeda dengan informan lainnya, Fauzan menyadari pentingnya BPJS Kesehatan sebagai bentuk antisipasi terhadap potensi risiko kesehatan di masa depan.

b. Information Search

Setelah kebutuhan akan jaminan kesehatan disadari, informan melanjutkan ke tahap pencarian informasi (*information exposure*) melalui berbagai sumber, seperti layanan BPJS, website resmi, media sosial, serta lingkungan keluarga. Meskipun tingkat intensitas pencarian informasi berbeda antar informan, secara umum tahap ini berperan penting dalam membentuk pemahaman mengenai manfaat, prosedur, dan mekanisme iuran BPJS Kesehatan.

Secara lebih spesifik, terdapat variasi dalam sumber informasi yang digunakan. Intan cenderung mengakses informasi secara langsung melalui layanan BPJS, yang mencerminkan kebutuhan akan kejelasan dan kepastian informasi. Sementara itu, Asep, Aulia, dan Fauzan lebih banyak memanfaatkan media sosial sebagai sumber awal informasi, kemudian mengonfirmasi melalui sumber resmi. Di sisi lain, Ade Rahmat mengombinasikan penggunaan media sosial dan website resmi sebagai sarana memperoleh informasi. Hal ini menunjukkan bahwa media digital memiliki peran yang signifikan, terutama bagi informan yang berada pada kelompok usia produktif.

c. Evaluation of Alternatives

Pada tahap evaluasi alternatif, informan mulai mempertimbangkan berbagai aspek sebelum mengambil keputusan, khususnya yang berkaitan dengan *financial consideration* (kemampuan membayar iuran), manfaat yang diperoleh (*perceived value*), serta kebijakan dan fasilitas yang ditawarkan. Informan menilai apakah kepesertaan sebagai peserta mandiri merupakan pilihan yang paling tepat dibandingkan dengan tidak memiliki jaminan kesehatan atau alternatif lainnya.

Dalam praktiknya, terdapat perbedaan fokus pertimbangan antar informan. Asep dan Fauzan lebih menitikberatkan pada aspek kemampuan ekonomi dan stabilitas pendapatan. Aulia melakukan pertimbangan yang lebih komprehensif dengan melihat aspek biaya, kebijakan, dan manfaat secara bersamaan. Intan, meskipun berada dalam kondisi ekonomi terbatas, lebih memprioritaskan manfaat jangka panjang karena adanya kebutuhan yang bersifat mendesak. Sementara itu, Ade Rahmat lebih berorientasi pada manfaat layanan kesehatan, mengingat kondisi

kesehatannya menjadi prioritas utama dibandingkan pertimbangan biaya.

d. Purchase Decision

Tahap ini merupakan fase di mana informan mengambil keputusan akhir untuk mendaftar sebagai peserta PBPU. Keputusan tersebut menjadi pertimbangan oleh berbagai *decision determinants*, seperti tingkat urgensi kebutuhan, kondisi kesehatan, jenis pekerjaan, serta tingkat pendapatan (*socioeconomic influence*). Pada beberapa informan, keputusan diambil secara cepat karena adanya kebutuhan yang mendesak, sementara pada informan lainnya melalui proses pertimbangan yang lebih matang.

Secara lebih rinci, Intan mengambil keputusan secara cepat sebagai respons terhadap kondisi darurat yang dialaminya. Ade Rahmat didorong oleh kebutuhan akan penanganan kesehatan yang berkelanjutan. Asep mengambil keputusan dengan mempertimbangkan kestabilan pekerjaan dan pendapatan yang dimiliki. Sementara itu, Aulia dan Fauzan cenderung mengambil keputusan berdasarkan pertimbangan praktis serta sebagai langkah antisipatif terhadap kemungkinan risiko kesehatan di masa depan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor urgensi, kondisi kesehatan, dan ekonomi menjadi determinan utama dalam proses pengambilan keputusan.

e. Post-Purchase Behavior

Setelah menjadi peserta, informan melakukan evaluasi terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan layanan BPJS Kesehatan. Evaluasi ini tercermin dalam aspek *trust and expectation* serta *improvement recommendation*, di mana informan menilai manfaat yang diperoleh, kualitas pelayanan, serta memberikan masukan terhadap perbaikan program. Persepsi positif terhadap manfaat dapat memperkuat keberlanjutan kepesertaan, sedangkan ketidakpuasan menjadi bahan pertimbangan untuk komitmen di masa mendatang.

Secara umum, seluruh informan menunjukkan penilaian yang cenderung positif. Intan merasakan manfaat yang signifikan dalam hal pembiayaan medis, Asep menilai layanan yang diterima memuaskan, dan Aulia merasakan kemudahan dalam proses administrasi. Ade Rahmat merasakan kemudahan dalam mengakses layanan kesehatan, sementara Fauzan menilai BPJS sebagai solusi yang relatif terjangkau. Meskipun demikian, seluruh informan juga menyampaikan harapan terhadap peningkatan kualitas layanan, fasilitas, serta transparansi pengelolaan, yang menunjukkan adanya ekspektasi terhadap perbaikan berkelanjutan dari program BPJS Kesehatan.

Jika diringkaskan maka, berikut Tabel 1. Perbandingan Proses Pengambilan Keputusan Informan :

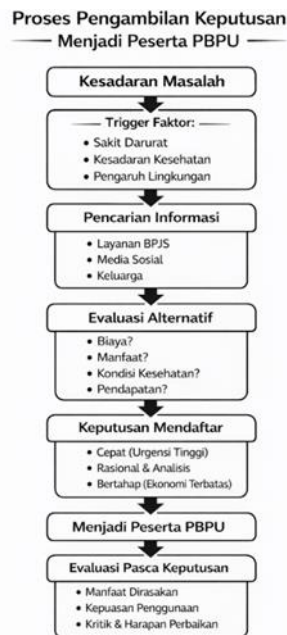
Tabel 1. Tahapan Proses Pengambilan Keputusan Informan

Tahap	Intan	Asep	Aulia	Ade Rahmat	Fauzan
Problem recognition	Darurata operasi	Keterlibatan keluarga	Kesadaran pribadi	Riwayat penyakit	Antisipasi
Tipe motivasi	Reaktif	Sosial - Ekonomi	Rasional	Kesehatan	Preventif
Information search	Layanan bpjs	Media sosial	Web+medsos	Medsos+resmi	Medsos
Evaluasi	Manfaat Jangka Panjang	Keuangan	Biaya +Manfaat	Fasilitas Kesehatan	Biaya
Keputusan	Cepat	Terencana	Rasional	Kebutuhan Medis	Hati-Hati

Evaluasi akhir	Sangat membantu	Memuaskan	Efisien	Layanan mudah	Terjangkau
----------------	-----------------	-----------	---------	---------------	------------

Sumber : Olah data, 2026

Berikut *Flowchart* yang menyajikan gambaran sistematis mengenai proses pengambilan keputusan informan dalam menjadi peserta PBPJ berdasarkan tahapan teori perilaku konsumen, mulai dari pengenalan masalah hingga evaluasi pasca keputusan.



Gambar 1 Gambaran Sistematis Proses Pengambilan Keputusan Informan
Sumber : Olah Data, 2026

Berdasarkan penjelasan di atas, maka berdasarkan masing-masing informan, dapat disimpulkan bahwa proses pengambilan keputusan tidak bersifat seragam, melainkan melalui pertimbangan – pertimbangan berbagai faktor seperti pengalaman personal, kondisi ekonomi, serta tingkat pemahaman individu. Teori SDT menjelaskan mengapa informan termotivasi, sedangkan teori Kotler dan Keller menjelaskan bagaimana proses keputusan tersebut terbentuk secara bertahap hingga akhirnya menjadi peserta PBPJ.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa proses pengambilan keputusan informan dalam menggunakan layanan mandiri BPJS Kesehatan pada segmen Peserta Bukan Penerima Upah (PBPJ) berlangsung melalui beberapa tahapan, yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, hingga keputusan penggunaan.

Pada tahap pengenalan kebutuhan, seluruh informan menunjukkan adanya kesadaran yang tinggi terhadap pentingnya jaminan kesehatan sebagai bentuk perlindungan dari risiko kesehatan dan beban biaya pengobatan. Kebutuhan ini muncul baik dari pengalaman pribadi, kondisi kesehatan, maupun peranan lingkungan sekitar.

Pada tahap pencarian informasi, informan memanfaatkan berbagai sumber, seperti keluarga, media sosial, media massa, serta platform digital resmi. Hal ini menunjukkan bahwa akses informasi dan literasi kesehatan memiliki peran penting dalam membentuk pemahaman dan pertimbangan individu terhadap layanan BPJS Kesehatan.

Selanjutnya, pada tahap evaluasi alternatif, informan mempertimbangkan berbagai aspek, terutama biaya iuran, manfaat layanan, kemudahan akses, serta kualitas pelayanan. Faktor ekonomi menjadi pertimbangan utama bagi informan dengan pendapatan terbatas, sedangkan manfaat jangka panjang dan kebutuhan kesehatan menjadi pertimbangan utama bagi informan dengan kondisi kesehatan tertentu.

Pada tahap keputusan, sebagian besar informan memutuskan untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan, baik secara mandiri maupun melalui tanggungan keluarga. Keputusan ini

dipertimbangkan oleh kebutuhan akan perlindungan kesehatan, faktor keamanan finansial di masa depan, serta kondisi situasional seperti kebutuhan medis yang mendesak.

Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa pekerjaan dan tingkat pendapatan menjadi bahan pertimbangan terhadap proses pengambilan keputusan, terutama dalam hal kemampuan membayar iuran dan keberlanjutan kepesertaan. Namun, dalam kondisi tertentu, faktor kebutuhan kesehatan dapat menjadi lebih dominan dibandingkan faktor ekonomi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan mandiri BPJS Kesehatan merupakan hasil dari proses pengambilan keputusan yang kompleks dan bertahap, yang melibatkan interaksi antara faktor kebutuhan kesehatan, pengalaman pribadi, kondisi ekonomi, serta akses informasi. Proses ini menunjukkan bahwa individu tidak serta-merta mengambil keputusan, melainkan melalui pertimbangan yang rasional maupun situasional sesuai dengan kondisi masing-masing. Oleh karena itu, pemahaman terhadap dinamika proses pengambilan keputusan ini menjadi penting untuk menggambarkan perilaku masyarakat dalam menentukan pilihan terhadap layanan jaminan kesehatan, khususnya pada segmen Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU).

DAFTAR PUSTAKA

Alfisa Martianto, I., Iriani, S., & Witjaksono, A. D. (2023). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 7(3), 1370-1385.

BPJS Kesehatan. (2024). Tentang program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). <https://bpjs-kesehatan.go.id>

BPJS Kesehatan. (2024). *Profil dan layanan BPJS Kesehatan*. <https://pusatbpjs.id>

Deci, E. L., & Ryan, M. R. (2020). Intrinsic and Extrinsic Motivation from a Self-Determination Theory Perspective: Definitions, Theory, Practices, and Future directions. *Contemporary Educational Psychology*, 61. <https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2020.101860>

Fauzi, D. H. (2021). Determinasi Keputusan Pembelian dan Pembelian ulang (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(6), 790-800. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i16>

Hapsari, M. S., & Pujilestari, A. (2024). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pembayaran Iuran BPJS Kesehatan Peserta Non PBI di Kecamatan Tasikmadu. *International Journal of Health Administration and Policy*. <https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson.

Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2019). *Consumer behavior (12th ed.)*. Pearson.

Tsuroyya, S. L., Maharani, C., et al. (2023). Systematic literature Review: Faktor yang berhubungan dengan kepatuhan peserta PBPU dalam membayar iuran JKN. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia (JKKI)*, 12(4).