

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPATUHAN PEMBAYARAN  
IURAN PROGRAM RENCANA PEMBAYARAN BERTAHAP (Studi Kasus BPJS  
Kesehatan Jakarta Timur)**

**ELSA FARAH MAHESWARI-25000122120065  
2026-SKRIPSI**

Program Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB) merupakan kebijakan BPJS Kesehatan yang memberikan keringanan kepada peserta menunggak untuk melunasi iuran secara mencicil. Namun, di Kota Jakarta Timur jumlah peserta yang tidak menuntaskan cicilan REHAB tergolong tinggi sehingga mengganggu keaktifan kepesertaan dan keberlanjutan program. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepatuhan pembayaran iuran Program REHAB di BPJS Kesehatan Jakarta Timur. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel berjumlah 114 responden yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan modifikasi teori kepatuhan Milgram dan Niven, kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat dengan uji *Chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel berhubungan signifikan dengan kepatuhan, yaitu *personal responsibility* ( $p=0,029$ ), *legitimacy of authority* ( $p=0,006$ ), *social support condition* ( $p=0,001$ ), *quality of interaction* ( $p=0,001$ ), *belief* ( $p=0,000$ ), *attitude* ( $p=0,010$ ), dan *understanding of interaction* ( $p=0,000$ ). Dapat disimpulkan bahwa kepatuhan peserta dipengaruhi oleh faktor internal individu maupun faktor institusional. BPJS Kesehatan disarankan memperkuat edukasi, kualitas komunikasi petugas, serta sosialisasi kanal layanan untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran iuran REHAB.

Kata kunci : Kepatuhan, iuran REHAB, BPJS Kesehatan, Teori Kepatuhan