PROCEEDING NATIONAL CONFERENCE OF RESEARCH AND COMMUNITY SERVICE SISI INDONESIA
2025
https://conference.sinesia.id/ncrcs-sinesia

Menilai Dampak Nilai Pragmatis dan *Government Trust* Terhadap Penggunaan BPJS Kesehatan Pada Gen Z

Assessing the Impact of Pragmatic Values and Government Trust on the Use of BPJS Health in Gen Z

Gian Anggraeni Andriyanto[1], Andini Prasetyawati[2]
giananggraeniandriyanto@mail.ugm.ac.id andiniprasetya1108@mail.ugm.ac.id
Universitas Gadjah Mada

Info Article
|Submitted: 14 June 2025**|Revised**: 19 June 2025**|Accepted**: 20 June 2025
How to cite: Gian Anggraeni Andriyanto & Andini Prasetyawati "Menilai Dampak Nilai Pragmatis dan *Government Trust* Terhadap Penggunaan BPJS Kesehatan Pada Gen Z", *Proceeding National Conference Of Research And Community Service Sisi Indonesia*, 2025, P. 456-477.

ABSTRACT

The increase in BPJS Kesehatan coverage in Indonesia has not been balanced with the use of active services, especially Gen Z who are still suboptimal. This study practically examines how pragmatic value orientation and institutional trust shape the behavioral involvement of Gen Z in the utilization of BPJS services. Referring to the theory of rational choice and institutional belief, we conducted a quantitative study involving 121 Gen Z respondents (aged 16-28 years) who were registered with BPJS and active status. With an explanatory quantitative research design, primary data as the main data of the results of the questionnaire distributed based on the Likert Scale which was validated and analyzed using multiple linear regression supported by classical assumption tests. The results of the study showed that pragmatic values (β = 15.998, p-value < 0.05) and government trust (β = 8.797, p-value < 0.05) significantly and positively affected the use of BPJS. Pragmatic values emerged as the strongest predictors shown that Gen Z to use BPJS Health was greatly influenced by efficiency and usability perception. Meanwhile, institutional trust strengthens participation by increasing trust in the system. The model explains 28.1% variance in utilization behavior. Research reveals that structural coverage alone is not enough, behavioral absorption depends on value alignment and institutional credibility to encourage greater engagement for young users and policy recommendations emphasize the strategic imperative to redesign BPJ Shealth communication and build trust capital among Gen Z.

Keyword: *Gen Z, public trust, pragmatic values, the use of BPJS Health*

ABSTRAK

Meningkatnya cakupan BPJS Kesehatan di Indonesia belum diimbangi dengan pemanfaatan layanan aktif, terutama Gen Z yang masih belum optimal. Penelitian ini secara praktis meneliti bagaimana orientasi nilai pragmatis dan kepercayaan institusional membentuk keterlibatan perilaku Gen Z pada pemanfaatan layanan BPJS. Mengacu pada teori pilihan rasional dan kepercayaan intitusional, kami melakukan studi kuantitatif yang melibatkan 121 responden Gen Z (usia 16-28 tahun) yang terdaftar BPJS KESEHATAN dan status aktif. Dengan desain penelitian kuantitatif eksplanatori, data primer sebagai data utama dari hasil kuesioner yang disebar berbasis Skala Likert yang divalidasi dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda didukung uji asumsi klasik. Hasil penelitian bahwa nilai pragmatis (β = 15,998, p-value < 0,05) dan kepercayaan pemerintah (β = 8,797, p-value < 0.05) secara signifikan dan positif memengaruhi pemanfaatan BPJS Kesehatan. Nilai pragmatis muncul sebagai predictor terkuat yang ditunjukan bahwa Gen Z untuk menggunakan BPJS sangat dipengaruhi efisiensi dan persepsi kegunaan. Sementara, kepercayaan institusional memperkuat partisipasi dengan meningkatkan kepercayaan terhadap system. Model menjelaskan 28,1% varians dalam perilaku pemanfaatan. Penelitian mengungkap cakupan structural saja tidak cukup, penyerapan perilaku bergantung pada keselarasan nilai dan kredibilitas

This work is licensed under CC BY-SA 4.0

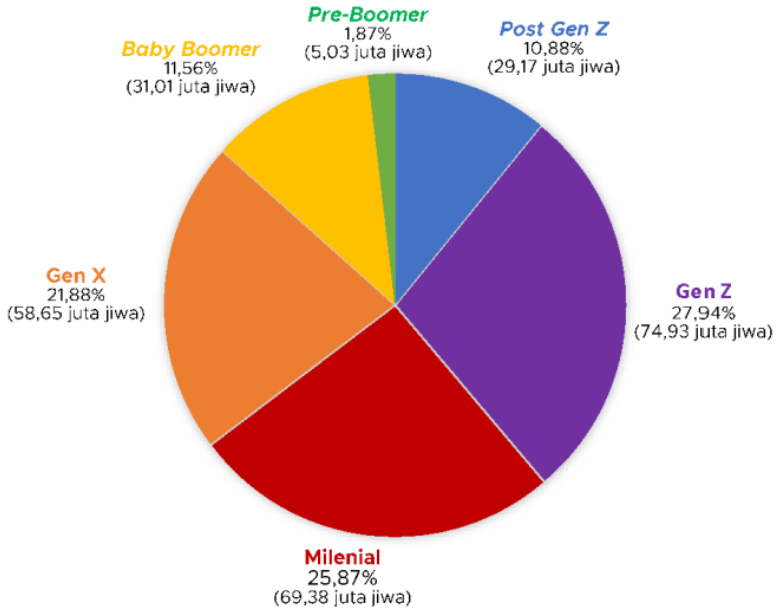
kelembagaan untuk mendorong keterlibatan yang lebih besar bagi pengguna muda dan direkomendasikan kebijakan menekankan keharusan strategis untuk mendesain ulang komunikasi BPJS dan membangun modal kepercayaan di kalangan Gen Z.

Kata Kunci: *Gen Z, kepercayaan public, nilai-nilai pragmatis, pemanfaatan BPJS Kesehatan*

Pendahuluan

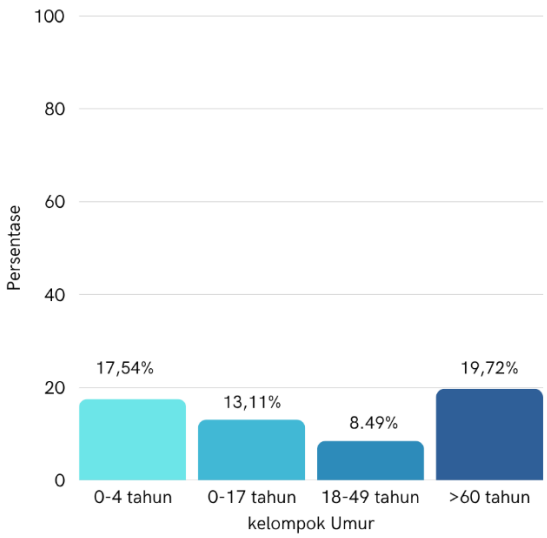
Di era global saat ini, sistem jaminan kesehatan berbasis sosial dan digital menjadi salah satu pilar penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat(Lu & Liang, 2024). Sistem jaminan kesehatan mulai mengintegrasikan teknologi digital dalam sistem layanan kesehatan untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, transparansi dan partisipasi masyarakat(Ahmed et al., 2025). Salah satu target utama yang diusung secara global berdasarkan *Word Health Organization* (WHO) adalah *Universal Health Coverage* (UHC), yaitu jaminan bahwa setiap individu memiliki akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas tanpa mengalami kesulitan finansial(WHO, 2025). UHC menekankan pentingnya keadilan sosial dalam sistem pelayanan kesehatan dan menjadi fokus utama dalam agenda *Sustainable Development Goals* (SDGs)(Ranabhat et al., 2023).

Implementasi jaminan kesehatan universal di Indonesia dilakukan melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Program ini telah mencakup hampir seluruh penduduk Indonesia. Data Laporan Pengelolaan Program Jaminan Sosial Keshatan. BPJS Kesehatan sampai dengan 31 Maret 2025 menunjukkan bahwa jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah mencapai 279.471.679 peserta atau sekitar 98,6% penduduk Indonesia telah terdaftar sebagai peserta JKN(BPJS Kesehatan, 2025). Namun, angka partisipasi aktif atau pemanfaatan layanan kesehatan melalui BPJS Kesehatan masih belum optimal(Rosmanely et al., 2023). Hal tersebut dibuktikan dengan presentase pengeluaran kesehatan *Out of Pocket* (OOP) per kapita per bulan masih mencapai 61,80% dari total pengeluaran kesehatan(BPS, 2023a). Data tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat harus menanggung lebih dari setengah biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di luar cakupan pembayaran yang telah ditanggung oleh pihak ketiga. Fenomena ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kepesertaan administratif dan partisipasi aktual dalam sistem jaminan kesehatan nasional.



Gambar 1. Komposisi Penduduk menurut Generasi (BPS, 2021)

Generasi Z (Gen Z) merupakan kelompok demografis yang berada pada rentang usia 17 hingga 28 tahun, sangat signifikan dalam struktur penduduk Indonesia(Sinha, 2025). Berdasarkan data hasil sensus penduduk BPS tahun 2020 (Gambar 1), Gen Z mencakup 27,94% populasi Indonesia dan berada pada fase usia produktif awal, di mana kebutuhan terhadap layanan kesehatan mulai meningkat, terutama terkait dengan kesehatan reproduksi, kesehatan mental, serta layanan preventif dan kuratif lainnya(BPS, 2021). Meskipun sebagian besar dari mereka telah terdaftar sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS Kesehatan—baik karena masih menjadi tanggungan orang tua, pekerja, maupun mahasiswa—tingkat pemanfaatan layanan kesehatan melalui BPJS Kesehatan belum optimal. Kelompok usia muda memiliki pada umumnya memiliki tingkat kunjungan fasilitas kesehatan yang cenderung lebih rendah(Rizal, 2025). Selain itu, berdasarkan data BPS 2023 presentase penduduk yang mempunyai keluhan kesehatan dalam sebulan terakhir dan mengakibatkan terganggunya kegiatan sehari-hari pada kelompok umur 18-59 tahun (Gambar 2) menempati persentase terendah sebesar 8.49% dibanding kelompok umur lainnya(BPS, 2023b).



Gambar 2. Presentase penduduk yang mempunyai keluhan kesehatan dalam sebulan terakhir dan mengakibatkan terganggunya kegiatan sehari-hari (BPS, 2023)

Fenomena ini tidak selalu disebabkan oleh hambatan ekonomi atau akses, melainkan lebih dipengaruhi oleh cara pandang dan preferensi Gen Z terhadap layanan publik. Karakteristik khas Gen Z yang dikenal sebagai *digital natives* membuat mereka terbiasa dengan layanan yang serba cepat, terpersonalisasi dan transparan(Alruthaya et al., 2021). Dalam konteks pelayanan BPJS Kesehatan yang masih identik dengan proses administratif yang panjang, antrean fisik, serta persepsi akan kualitas layanan yang tidak merata, banyak anggota Gen Z yang merasa bahwa sistem tersebut kurang relevan dengan ekspektasi mereka terhadap kenyamanan dan efisiensi(Faeni, 2023). Selain itu, partisipasi Gen Z dalam program-program negara cenderung rendah karena rendahnya tingkat kepercayaan terhadap institusi formal, termasuk pemerintah dan lembaga penyelenggara layanan publik(Majumdar, 2023).

Gen Z juga cenderung memiliki orientasi pragmatis dalam mengambil keputusan, termasuk dalam memilih layanan kesehatan(Nagarajan, 2024). Mereka cencerung menggunakan hal yang cepat seperti *digital health* untuk mencari solusi kesehatan mereka dan akan menggunakan BPJS Kesehatan hanya jika benar-benar diperlukan atau jika manfaatnya secara langsung terasa(Jiao et al., 2023). Jika layanan kesehatan dapat diperoleh secara lebih cepat dan nyaman melalui jalur mandiri atau asuransi swasta (meskipun berbiaya lebih tinggi), maka pilihan tersebut akan lebih disukai. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara desain sistem BPJS yang berbasis prinsip solidaritas dan kolektivitas, dengan nilai-nilai individualisme efisien yang dipegang oleh Gen Z. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor psikologis dan nilai yang memengaruhi perilaku Gen Z dalam memanfaatkan BPJS menjadi sangat penting sehingga intervensi dan strategi yang dirancang lebih relevan dan tepat sasaran.

Penelitian-penelitian terdahulu mengenai pemanfaatan BPJS sebagian besar berfokus pada faktor-faktor seperti pengetahuan peserta(Mustikawati et al., 2024), aksesibilitas pemanfaatan layanan(Wenang et al., 2021), pemanfaatan teknologi(Fahlevi & Alharbi, 2021), kepuasan pasien dan persepsi terhadap kualitas layanan**Agra Nabilfavian Evandinnartha et al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Loyalitas Pasien : Literature Review:," Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI) 6, no. 6 (June 8, 2023): 1025–32, https://doi.org/10.56338/MPPKI.V6I6.3256.**. Faktor-faktor tersebut dianggap memengaruhi partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan BPJS secara aktif. Namun, pendekatan ini masih bersifat struktural dan belum banyak menyentuh aspek nilai personal dan psikologis yang juga memengaruhi perilaku.

Studi yang secara eksplisit mengeksplorasi pengaruh nilai pragmatis serta tingkat kepercayaan terhadap pemerintah (*government trust)* dalam konteks pemanfaatan BPJS, terutama di kalangan Gen Z masih sangat terbatas. Pemerintah selama ini lebih menitikberatkan pada penyebaran informasi dan edukasi sebagai strategi peningkatan partisipasi, namun sering kali mengabaikan pentingnya dimensi nilai dan kepercayaan yang justru menjadi kunci bagi generasi muda.

Berdasarkan uraian di atas, literatur sebelumnya mengenai pemanfaatan layanan BPJS oleh Gen Z masih terbatast dan kurang komprehensif, khususnya terkait faktor-faktor psikologis dan sosiopolitik. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menyoroti dua variabel yang belum banyak dikaji: nilai pragmatis dan kepercayaan terhadap pemerintah (*government trust*). Keduanya dinilai relevan dengan karakteristik Gen Z sebagai generasi digital yang rasional dan kritis terhadap institusi publik, namun belum menjadi fokus utama dalam studi sebelumnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh nilai pragmatis dan kepercayaan terhadap pemerintah terhadap perilaku penggunaan layanan BPJS oleh Gen Z. Nilai pragmatis dipahami sebagai kecenderungan generasi muda untuk memilih layanan yang efisien dan relevan secara langsung. Sementara itu, kepercayaan terhadap pemerintah menjadi faktor penting mengingat BPJS Kesehatan dikelola oleh negara.

Secara teoritis, penelitian ini akan memberikan pesprektif baru dalam studi kebijakan sosial dengan menekankan peran nilai pribadi dan kepercayaan publik. Secara praktis, temuan ini dapat menjadi dasar bagi BPJS Kesehatan dan pembuat kebijakan dalam merancang strategi partisipasi yang lebih sesuai dengan karakter

Gen Z. Dari sisi metodologis, penggunaan pendekatan kuantitatif dengan konstruk nilai dan kepercayaan membuka ruang bagi pengembangan model perilaku generasi muda dalam konteks layanan publik.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif untuk mengeidentifikasi dan menganalisis pengaruh nilai pragmatis dan kepercayaan terhadap pemerintah (*government trust*) terhadap tingkat pemanfaatan BPJS Kesehatan di kalangan Gen Z. Dengan metode survei, penelitian ini sebagai *explanatory research* yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis dengan bantuan analisis statistic inferensial.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini generasi Z (kelahiran 1997-2012) yang terdaftar sebagai peserta aktif BPJS Kesehatan di Indonesia. Teknik pengambilan sampel dengan purposive sampling dengan kriteria responden 1) berusia 12-28 tahun, (2) terdaftar sebagai peserta BPJS aktif, dan (3) memiliki pengalaman menggunakan layanan BPJS minimal satu kali dalam satu tahun terakhir. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 121 responden, sesuai dengan pertimbangan efektivitas dalam pemodelan regresi linear berganda serta kecukupan data berdasarkan pendekatan minimal 10 responden per variabel bebas.

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner daring menggunakan Skala Likert. Skala ini dapat bervariasi dalam jumlah poin, biasanya berkisar antara 4 hingga 11 poin, dengan skala 5 poin yang paling popular[1]. Dalam penelitian ini skala yang digunaka 1= Sangat Tidak Setuju, 2= Tidak Setuju, 3= Netral, 4= Setuju, 5= Sangat Setuju. Instrumen kuesioner dikembangkan berdasarkan konstruk teoritis yang telah divalidasi melalui *expert judgement* dan uji validitas isi (*content validity).* Data sekunder diperoleh dari data BPS, laporan pemerintah, dan studi terdahulu.

Operasional Variabel

- Nilai Pragmatis (X1): Diukur dengan 5 butir pertanyaan yang mencerminkan preferensi responden terhadap manfaat praktis BPJS Kesehatan, efisiensi, dan efektivitas, serta kecenderungan untuk memilih solusi yang paling rasional dan menguntungkan secara langsung.
- *Government Trust* (X2): Diukur melalui 5 butir pertanyaan yang mewakili persepsi responden terhadap kinerja pemerintah dalam mengelola BPJS

[1] Galán-García et al., "Genetic and Algebraic Algorithms for Classifying the Items of a Likert Questionnaire."

Kesehatan, seperti kepercayaan terhadap kemampuan pemerinta, dan keyakinan pada layanan BPJS Kesehatan.

- Pemanfaatan BPJS (Y): Diukur dengan 5 butir pertanyaan untuk mengetahui tingkat keterlibatan dan partisipasi individu dalam menggunakan layanan kesehatan yang disediakan BPJS Kesehatan, seperti kepatuhan administratif, pemahaman terhadap system, dan pengalaman penggunaan layanan.

Analisis Data

Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda, untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Sebelum dilakukan analisis regresi, dilakukan uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas (menggunakan Shapiro-Wilk), uji Multikoliniearitas (dengan nilai VIF < 10), dan uji heteroskedastisitas (dengan Breusch-Pagan). Jika terjadi pelanggaran terhadap asumsi klasik, misalnya di heteroskedastisitas, maka dilakukan penyesuaian dengan metode *robust standar error* untuk memastikan hasil estimasi tetap valid dan dapat diinterpretasikan dengan baik.

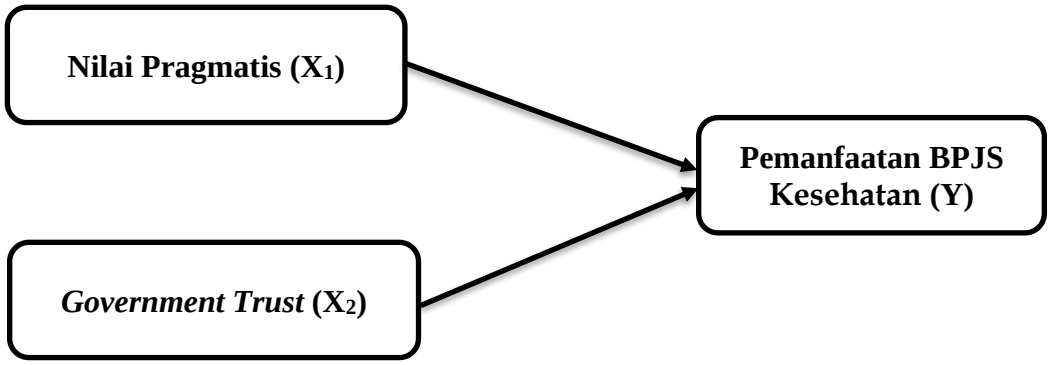
Kerangka Teoritis Penelitian

Penelitian ini untuk memahami bagaimana nilai pragmatism dan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah memengaruhi perilaku pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan oleh Gen Z. Dilatar belakangi dari fenomena bahwa meskipun BPJS Kesehatan menjadi layanan kesehatan nasional dengan manfaat luas yang inklusif, namun masih terdapat variasi dalam tingkat pemanfaatannya, khususnya di kalangan Gen Z. Untuk menganalisis lebih lanjut penelitian ini didasarkan pada dua pendekatan teoritis yaitu teori pilihan rasional (*Rational Choice Theory*), yang menyatakan dalam urusan manusia sebagai individu untuk membuat asumsi strategis di mana hasilnya untuk memotivasi tindakan individu[2]. Dalam penelitian ini, nilai pragmatis mencerminkan pertimbangan Gen Z terhadap efisiensi, biaya, kemudahan, dan aksesibilitas dari penggunaan BPJS Kesehatan dibandingkan alternatif layanan kesehatan lainnya. Keputusan untuk menggunakan BPJS dipandang sebagai hasil kalkulasi rasional atas manfaat praktis yang diperoleh. Artinya, semakin besar nilai pragmatis yang dirasakan individu, semakin tinggi kecenderungan mereka dalam memanfaatkan BPJS sebagai pilihan layanan kesehatan yang dianggap efisien dan menguntungkan.

Pendekatan lain yang digunakan, yaitu *Institutional Trust Theory*, yang menyatakan persepsi warga negara tentang seberapa baik institusi memenuhi

[2] Gary Bridge, "Rational Choice Theory and Rational Choice Marxism," in *International Encyclopedia of Human Geography*, *Second Edition*, 2019, https://doi.org/10.1016/B978-0-08-102295-5.10692-4.

harapan normatif seperti kejujuran dan tidak korup. Kepuasan terhadap keluaran kebijakan merupakan penentu kuat kepercayaan institusional[3]. Variabel *government trust* yang digunakan untuk mengukur sejauh mana Gen Z menilai bahwa pemerintah mampu, adil, dan transparan dalam mengelola BPJS. Kepercayaan terhadap pemerintah menjadi landasan psikologis dan sosial yang mendorong seseorang untuk menggunakan layanan public. Dengan menggabungkan kedua teori, kerangka penelitian sebagai berikut:



Gambar 3. Kerangka Penelitian

Dalam kerangka ini, nilai pragmatis dan *government trust* dihipotesiskan memiliki pengaruh positif terhadap pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan. Individu yang memiliki pertimbangan praktis dan rasional dalam memilih layanan kesehatan, serta memiliki kepercayaan tinggi terhadap pemerintah sebagai penyelenggaran layanan, lebih cenderung untuk secara aktif memanfaatkan BPJS Kesehatan. Gen Z yang lahir dan tumbuh dalam era digital dan keterbukaan informasi, cenderung mengedepankan efisiensi, kepraktisan, dan transparansi dalam mengambil keputusan, termasuk aspek layanan kesehatan. Sehingga, dalam penelitian ini nilai pragmatism menjadi pendorong utama dalam memutuskan apakah suatu layanan seperti BPJS layak dimanfaatkan.

Namun pertimbangan pribadi tidak berdiri sendiri. Kepercayaan terhadap institusi penyedia layanan dalam hal ini pemerintah melalui BPJS Kesehatan, juga memainkan peran penting. Tanpa kepercayaan terhadap system dan actor yang mengelola layanan. Ini yang menjadi keputusan pemanfaatan BPJS Kesehatan dipengaruhi secara simultan oleh pertimbangan nilai personal (pragmatis) dan persepsi terhadap institusi (*government trust*), yang juga dijelaskan dalam teori perilaku konsumen yang dirumuskan pada hipotesis penelitian berikut:

[3] Kimmo Grönlund and Maija Setälä, "In Honest Officials We Trust: Institutional Confidence in Europe," *American Review of Public Administration* 42, no. 5 (2012), https://doi.org/10.1177/0275074011412946.

H1: Nilai pragmatis berpangaruh positif terhadap pemanfaatan BPJS Kesehatan oleh Gen Z.
H2: *Government trust* berpengaruh positif terhadap pemanfaatan BPJS Kesehatan oleh Gen Z.
H3: Nilai pragmatis dan *government trust* secara simultan berpengaruh positif terhadap pemanfaatan BPJS Kesehatan oleh Gen Z.

Hasil dan pembahasan

Tabel. 1 Karakteristik Responden

Variable	Obs	Mean	Std. dev.	Min	Max
Gender	121	1.809917	.3939977	1	2
Pendidikan	121	2.578512	.7388286	1	3
StatusKerja	121	2.247934	.7987594	1	4
Usia	121	23.67769	2.029839	16	28
TerdaftarB~S	121	1	0	1	1
BPJSAktif	121	1.884298	.3211978	1	2
JenisPeser~S	121	4.809917	2.090909	1	8

Sumber: Olah Data Stata, 2025

Penelitian ini melibatkan 121 responden Generasi Z, yang semuanya terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan. Hasil responden didominasi oleh Perempuan dengan (Mean = 1,81 St.dev = 0.39), yang menunjukan representasi Gen Z Perempuan lebih tinggi, hal ini sejalan dengan penetian sebelumnya yang diterbit oleh BMC Health Service Research bahwa Perempuan lebih sering menggunakan layanan Kesehatan dibandingkan laki-laki[4]. Untuk rata-rata usia sekitar 23,68 tahun (St.dev = 2,03), berkisar antara 16 hingga 28 tahun, sesuai dengan demografi Gen Z yang Gen Z yang tumbuh di era digital, memiliki tingkat literasi digital yang tinggi dan cenderung mengadopsi pendekatan utilitarian dalam berinteraksi dengan layanan institusional dan menghargai efisiensi, aksesibilitas, dan kemudahan dalam penggunaan layanan[5,6]. Sebagian besar responden berlatar pendidikan D4/S1 dengan (Mean= 2,58, St.dev = 0,74), menunjukan latar belakang yang tinggi dapat mempengaruhi kepercayaan dan perilaku kritis dalam mencari layanan kesehatan.

[4]Koen Simons et al., "Age and Gender Patterns in Health Service Utilisation: Age-Period-Cohort Modelling of Linked Health Service Usage Records," *BMC Health Services Research* 23, no. 1 (2023), https://doi.org/10.1186/s12913-023-09456-x.
[5]Gülçan Olgum and Asena Altin Gülova, "Digitalization and Generation Z: Advantages and Disadvantages of Digitalization," in *Two Faces of Digital Transformation: Technological Opportunities versus Social Threats*, 2023, https://doi.org/10.1108/978-1-83753-096-020231003.
[6] Nisreen Ameen and Amitabh Anand, "Generation Z in the United Arab Emirates: A Smart-Tech-Driven IGeneration," in *The New Generation Z in Asia: Dynamics, Differences, Digitalization*, 2020, https://doi.org/10.1108/978-1-80043-220-820201018.

Mengenai status pekerjaan (Mean = 2,25 dan St.dev = 0,80), yang berarti sebagian besar responden masih berstatus sebagai mahasiswa, yang mencerminkan kelompok transisi yang memiliki paparan rendah atau tidak teratur terhadap skema asuransi berbasis ketenagakerjaan formal. Semua responded terdaftar secara resmi di BPJS, dan hampir semua responden berstatus aktif dengan (Mean = 1,88, St.dev = 0,32), yang mengonfirmasi kelayakan Gen Z untuk analisis penggunaan actual. Distribusi jenis keanggotaan BPJS Kesehatan relative beragam (Mean = 4,81, St.dev = 2,09), yang menunjukan adanya campuran peserta skema iuran dan noniuran, yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna dan kepercayaan terhadap system[7].

Tabel. 2 Statistik Deskriptif Variabel

Stats	X1	X2	Y
Min	7	6	5
Max	25	23	25
Range	18	17	20
Mean	17.71074	15.09091	17.35537
SD	3.179198	3.376389	3.96413
Variance	10.1073	11.4	15.71433

Sumber: Olah Data Stata, 2025

Hasil statistik deskriptif menunjukan distribusi nilai untuk variabel nilai pragmatis, *government trust*, dan pemanfaatan BPJS Kesehatan. Diperoleh mean= 17,71 untuk variabel nilai pragmatis (X1) dengan (St.dev= 3,179), menunjukan responden cenderung memiliki nilai pragmatism yang tinggi dengan variasi data yang relative kecil. Sementara, variabel *government trust* dengan (Mean= 15,09 dan St.dev= 3,376), mengindikasikan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah yang lebih rendah dibandingkan X1, dengan sebaran data lebih sedikit.

Variabel pemanfaatan BPJS Kesehatan memiliki (Mean= 17,355 dan St.dev= 3.96) yang tinggi dan varians sebesar 15,71, yang menunjukan pemanfataan BPJS Kesehatan bervariasi cukup signifikan di kalangan Gen Z. Didapat nilai range untuk variabel nilai pragmatis sebesar 18, *government trust* = 17, dan pemanfaatan BPJS = 20, menunjukan ketiga variabel memiliki distribusi nilai yang cukup luas, dengan variabel Y memiliki rentang terbesar. Ini mengindikasikan adanya perbedaan yang cukup nyata dalam pemanfaatan BPJS Kesehatan di antara Gen Z. Hasil ini memberikan gambaran awal bahwa nilai pragmatism dan pemanfaatan

[7] S. Syiar Cakke et al., "Analysis of Factors Influencing the Willingness to Pay BPJS Kesehatan Contributions of Mandiri Participants in the Working Area of Bua Health Center, Luwu District," *Pharmacognosy Journal* 16, no. 1 (2024), https://doi.org/10.5530/pj.2024.16.30.

BPJS memiliki nilai mean yang relative tinggi, sementara *government trust* menunjukan tingkat kepercayaan yang lebih moderat dengan variasi yang lebih besar.

Uji Validitas Dan Reliabilitas

Tabel. 3 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Item	Obs	Sign	Item-test correlation	Item-rest correlation	Average interitem covariance	alpha
NP1	121	+	0.3846	0.3066	.3061741	0.8873
NP2	121	+	0.6105	0.5353	.2835997	0.8792
NP3	121	+	0.7570	0.7101	.2755828	0.8723
NP4	121	+	0.6491	0.5822	.2817652	0.8772
NP5	121	+	0.4993	0.4088	.2925885	0.8847
GT1	121	+	0.5769	0.5064	.2898571	0.8804
GT2	121	+	0.7138	0.6550	.2754813	0.8740
GT3	121	+	0.5933	0.5262	.2892501	0.8796
GT4	121	+	0.6082	0.5448	.2889883	0.8790
GT5	121	+	0.7113	0.6545	.2772394	0.8742
BU1	121	+	0.6428	0.5641	.2772583	0.8780
BU2	121	+	0.5638	0.4578	.2801267	0.8847
BU3	121	+	0.5281	0.4336	.2881225	0.8842
BU4	121	+	0.7056	0.6419	.2740154	0.8744
BU5	121	+	0.8118	0.7699	.2669891	0.8689
Test scale					.2831359	0.8858

Sumber: Olah Data Stata, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian dengan N= 121 Gen Z, dilakukan pengujian validitas menggunakan pendekatan korelasi *item-test correlation* dan relibilitas menggunakan *Cronbach's Alpha.* Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan r-hitung (hasil korelasi item dengan total skor) terhadap r-tabel. Nilai r-tabel pada taraf *Sig*. 5% (Alpha= 0.05) untuk N= 121, dengan r-tabel= 0.1786. Berdasarkan kriteria pengujian, suatu variabel dinyatakan valid apabila nilai *Sig* < 0.05 atau r-hitung > r-tabel (0.1786). Dari hasil uji, seluruh item variabel pada instrument NP1 (nilai pragmatism) hingga BU5 (Pemanfaatan BPJS Kesehatan) memiliki nilai *R-hitung* > r-tabel (0.1786), dengan nilai terkecil pada item NP1 sebesar 0.3846 dan nilai tertinggi pada item BU5 sebesar 0.8118. Sehingga, pengujian validitas seluruh item dalam instrument dinyatakan valid karena memenuhi kriteria r-hitung > r-tabel.

Sedangkan pengujuan reliabilitas instrumen dilakukan dengan syarat nilai *Cronbach's Alpha* > 0.70, maka item dinyatakan reliabel, namun jika *Cronbach's Alpha* < 0.70, maka tidak reliabel. Didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* (*test scale*) sebesar

0.8858, nilai ini jauh di atas batas minimum 0.70, yang berarti instrument memiliki konsistensi internal yang sangat baik atau dinyatakan reliabel. Artinya instrument penelitian layak digunakan karena telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas.

Uji Korelasi

Tabel. 4 Output Uji Normalitas

Skewness and kurtosis tests for normality

				Joint test	
Variable	Obs	Pr(skewness)	Pr(kurtosis)	Adj chi2(2)	Prob>chi2
X1	121	0.2456	0.0937	4.25	0.1193
X2	121	0.1243	0.8470	2.45	0.2938
NormalY	121	0.4713	0.5709	0.85	0.6526

Sumber: Olah Data Stata, 2025

Penting untuk dilakukan uji normalitas data untuk memastikan bahwa data terdistribusi normal, yang menjadi syarat sebelum dilakukan uji korelasi Pearson. Kriteria uji normalitas jika nilai *p-value* > 0.05, maka data berdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji table, diperoleh nilai *P-Value* untuk variabel nilai pragmatism (X1) sebesar 0.1193, variabel *government trust* (X2) sebesar 0.2938. Sedangkan variabel Y (Pemanfaatan BPJS Kesehatan) awal tidak terdistribusi normal, dengan nilai sig. < 0.05. Sehingga, dilakukan transformasi data terhadap variabel Y, dan diperoleh variabel baru yang dinamai NormalY. Setelah transformasi, hasil uji normalitas menunjukan variabel NormalY sebesar 0.6526 > 0.05. Artinya seluruh variabel > 0.05, ketiga variabel lolos uji normalitas dan berdistribusi normal telah memenuhi asumsi untuk di uji korelasi.

Tabel. 5 Output Uji Korelasi Pearson

	X1	X2	NormalY
X1	1.0000		
X2	0.5048 0.0000	1.0000	
NormalY	0.5041 0.0000	0.4239 0.0000	1.0000

Sumber: Olah Data Stata, 2025

Uji korelasi pearson apabila nilai P-Value (Sig.) < 0.05 terdapat hubungan, namun apabila P-Valune > 0.05 artinya tidak ada hubungan yang signifikan. Dari hasil analisis, variabel X1 memiliki nilai *P-Value* (Sig.) sebesar 0.000 (<0.05) maka variabel X1 (nilai pragmatis) memiliki hubungan signifikan terhadap variabel NormalY. Nilai *Correlation* yang di peroleh bernilai positif sebear 0.4658, artinya arah hubungan kedua variabel nilai pragmatism dan pemanfaatan BPJS searah dengan tingkat keeratan hubungan yang sedang atau cukup. Sedangkan variabel X2 memiliki nilai P-Value (Sig.) sebesar 0.000, artinya variabel X2 (*government trust*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel NormalY (Pemanfaatan BPJS). Dengan nilai *Correlation* positif sebesar 0.4527, yang menunjukan arah hubungan variabel *government trust* dengan pemanfaatan BPJS yang searah dengan tingkat keeratan yang sedang atau cukup.

Uji Asumsi Klasik Regresi Linear Berganda

Uji Normalitas

Tabel. 6 Output Uji Normalitas

Shapiro-Wilk W test for normal data

Variable	Obs	W	V	z	Prob>z
X1	121	0.98338	1.610	1.068	0.14286
X2	121	0.98145	1.798	1.315	0.09426
NormalY	121	0.98751	1.210	0.428	0.33430

Sumber: Olah Data Stata, 2025

Dari table dapat diketahui nilai probabilitas variabel X1 sebesar 0.14286 > 0.05, nilai probabilitas X2 sebesar 0.09426 > 0.05, dan nilai probabilitas variabel NormalY sebesar 0.33430 > 0.05. Artinya data berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel. 7 Output Uji Multikolinearitas

. estat vif

Variable	VIF	1/VIF
X1	1.34	0.745219
X2	1.34	0.745219
Mean VIF	1.34	

Sumber: Olah Data Stata, 2025

Jika nilai *tolerance* (1/VIF) > 0,10 dan nilai VIF < 10, maka tidak terdapat gejala multikolinearitas (lolos uji). Dari hasil table tersebut, didapat nilai VIF variabel X1 sebesar 1,34 < 10 dan nilai 1/VIF sebesar 0,745219, untuk nilai VIF variabel X2 diperoleh 1.34 < 10 dengan nilai 1/VIF sebesar 0.745219 > 0.10, artinya tidak terdapat gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Breusch–Pagan/Cook–Weisberg test for heteroskedasticity

Assumption: Normal error terms
Variable: Fitted values of NormalY

H0: Constant variance
chi2(1) = 2.30
Prob > chi2 = 0.1293

Uji ini dilakukan dengan asumsi eror bersifat normal dan menggunakan fitted values dari variabel NormalY (variabel Y yang telah ditransformasi agar memenuhi asumsi normalitas). Jika sig. > 0.05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (lolos uji). Diperoleh nilai prob. (p-value) sebesar 0.1293 > 0.05, maka H0 diterima, artinya model tidak mengalami heteroskedastisidas (lolos uji), dan asumsi klasik telah terpenuhi.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel. 8 Output Regresi Linear Berganda

```
. reg NormalY X1 X2
```

Source	SS	df	MS	Number of obs	=	121
				F(2, 118)	=	24.41
Model	599363.223	2	299681.612	Prob > F	=	0.0000
Residual	1448888.61	118	12278.717	R-squared	=	0.2926
				Adj R-squared	=	0.2806
Total	2048251.83	120	17068.7653	Root MSE	=	110.81

NormalY	Coefficient	Std. err.	t	P>|t|	[95% conf.	interval]
X1	15.99897	3.685754	4.34	0.000	8.700175	23.29777
X2	8.797538	3.470496	2.53	0.013	1.925012	15.67006
_cons	-99.32315	60.4503	-1.64	0.103	-219.0312	20.38491

Sumber: Olah Data Stata, 2025

Hasil uji regresi linear berganda dianalisis berdasarkan uji koefisien determinasi, uji F (simultan), dan uji t (hipotesis). Diperoleh hasil pada uji koefisien determinasi, bahwa nilai *Adj R-Square* sebesar 0.2806 artinya sumbangan pengaruh variabel independent (X1 dan X2) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 28,06%. Sedangkan sisanya sebesar 71,94% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Untuk hasil uji F (simultan) didapat nilai *prob (signifikansi)* sebesar 0.000 (<0.05), artinya hipotesis ketiga (H3) secara simultan (bersama-sama) variabel independen nilai pragmatis (X1) dan *government trust* (X2) berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan BPJS sebagai variabel Y diterima.

Sementara untuk hasil uji T (uji hipotesis), variabel X1 memiliki nilai *prob (signifikansi)* sebesar 0.000 < (0.05) dengan T-hitung sebesar 4,34, artinya variabel X1 yaitu nilai pragmatis berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y (pemanfaatan BPJS).

Untuk variabel X2 (*government trust*) diperoleh nilai *prob (signifikansi*) sebesar 0.013 (<0.05) dengan r-hitung sebesar 2.53, yang berarti variabel X2 (*government trust*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y (pemanfaatan BPJS). Analisis persamaan regresi dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, dengan menghitung persamaan regresi:

$$\boldsymbol{Y = a + b1X1 + b2X2}$$

$$\boldsymbol{Y = -99.323 + 15.998X1 + 8.797X2}$$

Nilai konstanta diperoleh sebesar -99.323, artinya jika variabel independen sama dengan nol atau konstant, maka variabel dependen sebesar -99.323. Untuk nilai koefisien regresi variabel X1 bernilai positif (+) sebesar 15.998, artinya jika

variabel X1 meningkat maka variabel Y juga akan meningkat. Sementara, Variabel X2 diperoleh nilai koefisien dengan bernilai positif (+) sebesar 8.797, sehingga jika variabel X2 meningkat maka variabel Y juga meningkat.

Pembahasan

Gen Z yang dikenal memiliki preferensi terhadap layanan yang cepat, transparan, dan terpercaya, membuat hasil penelitian menjadi relevan. Gen Z cenderung lebih responsive terhadap informasi digital, penilaian efisiensi, dan reputasi lembaga. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda yang dilakukan, ditemukan bahwa model regresi mampu menjelaskan hubungan yang signifikan secara simultan maupun parsial antara variabel independent dan variabel dependen.

1.1 Pengaruh Nilai Pragmatis terhadap Pemanfaatan BPJS

Uji t yang dilakukan menunjukan bahwa variabel nilai pragmatism memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan BPJS oleh Gen Z, dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 < 0.05 dan koefisien regresi sebesar 15.998, artinya hipoteis H1 diterima. Hal ini mengindikasikan semakin tinggi persepsi pragmatis dari individu, seperti efisiensi biaya, kemudahan prosedur, dan aksesibilitas layanan, maka semakin besar pula kecenderungan Gen Z dalam memanfaatkan BPJS sebagai pilihan layanan kesehatan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan *Rational Choice Theory*, yang menyatakan bahwa individu akan cenderung memilih opsi yang dianggap paling menguntungkan secara rasional. Nilai pragmatis yang dimiliki Gen Z, yang dikenal dengan kecenderungannya terhadap kepraktisan dan efisiensi, menjadi determinan penting dalam keputusan Gen Z memanfaatkan layanan publik.

1.2 Pengaruh *Government Trust* terhadap Pemanfaatan BPJS

Dari hasil uji t pada variabel *government trust* juga menunjukan pengaruh positif dan signifikan, dengan nilai signifikansi sebesar 0.013 < 0.05 dan koefisien regresi sebesar 8.797, menyatakan hipotesis H2 juga diterima. Ini artinya, bahwa semakin tinggi kepercayaan individu terhadap pemerintah, baik dalam hal transparansi, keadilan layanan, maupun profesionalisme pengelolaan BPJS, maka semakin besar untuk kemungkinan Gen Z menggunakan layanan BPJS secara aktif.

Sejalan dengan teori *Institutional Trust*, bahwa tingkat kepercayaan public terhadap institusi negara akan menentukan tingkat partisipasi Gen Z dalam kebijakan dan layanan public. Kpercayaan terhadap tata kelola BPJS Kesehatan oleh pemerintah menjadi kunci dalam membangun loyalitas dan pemanfaatan layanan

BPJS, terutama oleh kelompok muda yang memiliki ekspetasi tinggi terhadap efisiensi dan akuntabilitas publik.

1.3 Pengaruh Simultan Nilai Pragmatis dan *Government Trust* terhadap Pemanfaatan BPJS

Dari hasil uji F menunjukan nilai signifikansi sebesar 0.000 < 0.05 bahwa secara simultan, nilai pragmatis (X1) dan government trust (X2) berpengaruh signifika terhadap pemanfaatan BPJS (Y). Sehingga hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan adanya pengaruh bersama antara variabel X1 dan X2 terhadap Y diterima secara statistic. Model regresi memiliki *Adjusted* R^2 sebesar 0.2806, bahwa sebesar 28,06% variasi pemanfaatan BPJS dapat dijelaskan oleh variabel nilai pragmatis dan *government trust*, sedangkan sisanya sebesar 71,94% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti, seperti faktor sosial, budaya, informasi, atau kualitas layanan secara langsung.

Temuan penelitian memperkuat posisi teoritis bahwa pengambilan keputusan dalam layanan public bukan hanya hasil dari logika individual atas manfaat dan efisiensi layanan (*rational choice*), tetapi juga dibentuk oleh kepercayaan terhadap institusi penyelenggara layanan (*Institutional Trust*). Artinya pemanfaatan layanan public hasil dari interaksi antara kalkulasi rasional dan legitimasi institusional di mata masyarakat.

Hasil penelitian ini bahwa nilai pragmatis dan *government trust* secara signifikan memengaruhi pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan oleh Gen Z, yang ditekankan juga oleh studi sebelumnya bahwa pentingnya faktor-faktor tersebut dalam perilaku pemanfaatan layanan kesehatan. Seperti di China, keputusan masyarakat dalam memilih layanan kesehatan dipengaruhi oleh pertimbangan rasional terkait manfaat dan biaya, termasuk faktor seperti efisiensi dan aksesibilitas layanan yang sejalan[8] dengan teori pilihan rasional yang menegaskan bahwa nilai pragmatis berperan penting dalam keputusan Gen Z untuk memanfaatkan BPJS kesehatan.

Studi oleh Han dkk selama pandemi COVID-19 juga menjelaskan mengenai tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah secara signifikan memengaruhi praktik pencegahan dan niat untuk mencari pengobatan di fasilitas kesehatan formal. Studi Han dkk ini menegaskan kepercayaan pada pemerintah menjadi determinan penting dalam perilaku pemanfaatan layanan kesehatan[9]. Ini

[8]Ning Zhao, Mei Gu, Danhui Li, Jia Yang Jin Lin, "A Study of Patients' Choice of Medical Treatment Based on Rational Choice Theory: A Cross-Sectional Survey from China," *National Institute of Health* 41, no. 5 (2024): 745–54, https://doi.org/10.1093/fampra/cmae039.

[9] Li Ping Wong et al., "The Role of Institutional Trust in Preventive Practices and Treatment-Seeking Intention during the Coronavirus Disease 2019 Outbreak among Residents in Hubei, China," *International Health* 14, no. 2 (2022), https://doi.org/10.1093/inthealth/ihab023.

memperkuat temuan penelitian bahwa kepercayaan terhadap pemerintah memainkan peran kunci dalam keputusan individu untuk memanfaatkan layanan kesehatan.

Temuan penelitian memperkuat landasan *Rational Choice Theory* yang menyatakan bahwa individu membuat keputusan berdasarkan pertimbangan efisiensi, manfaat, dan biaya. Gen Z yang cenderung lebih sadar informasi dan kritis terhadap system, mempertimbangkan aspek-aspek seperti keterjangkauan, kemudahan prosedur, dan efisiensi waktu dalam memilih layanan Kesehatan, yang tercermin dalam konstruk variabel nilai pragmatis. Begitu pula dengan Institutional Theory menjadi relavan dalam menjelaskan bagaimana persepsi terhadap integritas, kapabilitas, dan komitmen pemerintah dalam menyelenggarakan layanan public dalam hal ini layanan BPJS Kesehatan yang turut membentuk perilaku masyarakat. Ketika tingkat kepercayaan terhadap pemerintah tinggi, masyarakat terutama Gen Z lebih cenderung memanfaatkan layanan yang disediakan negara karena merasa dilindungi, dihargai, dan diperlakukan secara adil.

Hasil penelitian ini menggambarkan lebih luas bahwa pemanfaatan BPJS oleh Gen Z tidak semata-mata bergantung pada faktor ekonomi atau fungsional, tetapi juga pada faktor institusional dan psikologis yang membentuk persepsi dan kepercayaan terhadap pemerintah. Dilihat dari prespektif kebijakan, hasil penelitian mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan pemanfaatan BPJS di kalangan Gen Z, pemerintah tidak hanya perlu meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi system, tetapi juga aktif membangun citra institusi yang kredibel, tranparan, dan berintegritas.

Penutup

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan utama mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan oleh Generasi Z, yang dikenal memiliki ekspektasi tinggi terhadap kecepatan, transparansi, dan keandalan layanan publik. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, ditemukan bahwa:

1. Nilai pragmatis memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan BPJS oleh Gen Z. Semakin tinggi persepsi efisiensi, kemudahan prosedur, dan keterjangkauan biaya, semakin besar kecenderungan Gen Z memanfaatkan BPJS sebagai layanan kesehatan yang dipilih. Hal ini sejalan dengan *Rational Choice Theory* yang menekankan pengambilan keputusan rasional berdasarkan manfaat dan efisiensi.
2. *Government trust* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan BPJS. Kepercayaan terhadap integritas, kapabilitas, dan transparansi pemerintah dalam menyelenggarakan layanan publik menjadi faktor penting dalam membentuk keputusan Gen Z. Temuan ini mendukung

Institutional Trust Theory, yang menyatakan bahwa legitimasi institusional memengaruhi partisipasi publik terhadap layanan negara.

3. Secara simultan, nilai pragmatis dan *government trust* bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap pemanfaatan BPJS oleh Gen Z, dengan kontribusi sebesar 28,06% terhadap variasi dalam pemanfaatan. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan Gen Z dalam menggunakan layanan BPJS merupakan hasil dari interaksi antara pertimbangan rasional dan kepercayaan terhadap institusi pemerintah.

Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa pemanfaatan layanan publik oleh Gen Z tidak hanya dipengaruhi oleh pertimbangan fungsional atau ekonomis semata, tetapi juga oleh faktor psikologis dan institusional yang membentuk persepsi mereka terhadap pemerintah. Hal ini menjawab identifikasi masalah awal bahwa rendahnya pemanfaatan layanan publik oleh Gen Z bukan hanya karena persoalan akses atau kualitas layanan, melainkan juga karena faktor kepercayaan dan persepsi rasional terhadap nilai dari layanan tersebut.

Saran

Pemerintah dan penyelenggara BPJS perlu memperhatikan dua aspek utama yang menjadi penentu keputusan Gen Z:

1. Peningkatan kualitas layanan yang menekankan efisiensi, aksesibilitas, dan kepraktisan sebagai respons terhadap orientasi pragmatis Gen Z.
2. Pembangunan citra institusional yang kuat, melalui transparansi, akuntabilitas, dan komunikasi publik yang efektif, guna meningkatkan *government trust* di kalangan generasi muda.

Selain itu, penelitian lanjutan dapat mempertimbangkan faktor-faktor lain seperti pengalaman pengguna, pengaruh media sosial, dan norma sosial untuk menjelaskan lebih lanjut perilaku pemanfaatan layanan kesehatan di era digital.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden dari kalangan Generasi Z yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini dengan memberikan data dan informasi yang berharga.Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak BPJS Kesehatan dan instansi terkait atas ketersediaan data, layanan, serta kebijakan yang menjadi bahan kajian dalam penelitian ini. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan konstruktif untuk perbaikan dan pengembangan layanan BPJS, khususnya dalam meningkatkan kepercayaan dan pemanfaatan layanan oleh generasi muda.

Daftar Pustaka

Ahmed, M. M., Okesanya, O. J., Olaleke, N. O., Adigun, O. A., Adebayo, U. O., Oso, T. A., Eshun, G., & Lucero-Prisno, D. E. (2025). Integrating Digital Health Innovations to Achieve Universal Health Coverage: Promoting Health Outcomes and Quality Through Global Public Health Equity. *Healthcare 2025, Vol. 13, Page 1060*, *13*(9), 1060. https://doi.org/10.3390/healthcare13091060

Alruthaya, A., Nguyen, T. T., & Lokuge, S. (2021). The Application of Digital Technology and the Learning Characteristics of Generation Z in Higher Education. *ACIS 2021 - Australasian Conference on Information Systems, Proceedings*.

BPJS Kesehatan. (2025, March). *Laporan Pengelolaan Program Jaminan Sosial Kesehatan s.d 31 Maret 2025*.

BPS. (2021). *Berita Resmi Statistik Hasil Sensus Penduduk 2020*.

BPS. (2023a). *Analisis Isu Terkini 2024* (Direktorat Analisis dan Pengembangan Statistik (Ed.)). Badan Pusat Statistik.

BPS. (2023b). Profil Statistik Kesehatan 2023. In *Badan Pusat Statistik* (Vol. 7, Issue 1). BPS.

Faeni, D. P. (2023). SERVQUAL measures: Indonesian government healthcare (BPJS) from a human resource perspective. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, *8*(2), 2271. https://doi.org/10.24294/jipd.v8i2.2271

Fahlevi, M., & Alharbi, N. S. (2021). The Used of Technology to Improve Health Social Security Agency Services in Indonesia. *3rd International Conference on Cybernetics and Intelligent Systems, ICORIS 2021*. https://doi.org/10.1109/ICORIS52787.2021.9649649

Jiao, W., Chang, A., Ho, M., Lu, Q., Liu, M. T., & Schulz, P. J. (2023). Predicting and Empowering Health for Generation Z by Comparing Health Information Seeking and Digital Health Literacy: Cross-Sectional Questionnaire Study. *Journal of Medical Internet Research*, *25*(1), e47595. https://doi.org/10.2196/47595

Lu, J. F. R., & Liang, L. L. (2024). The Role of Digital Health Under Taiwan's National Health Insurance System: Progress and Challenges. *Health Systems and Reform*, *10*(2). https://doi.org/10.1080/23288604.2024.2375433

Majumdar, B. (2023). Youth Leadership and Participation in Political Processes. *Handbook of Youth Development*, 457–479. https://doi.org/10.1007/978-981-99-4969-4_26

Mustikawati, I. F., Sulaeman, E. S., Subiyanto, A. A., & Suminah, S. (2024). Health promotion model in the utilization of health services for Indonesian social security agency for health participants. *Narra J*, *4*(3), e1300–e1300. https://doi.org/10.52225/NARRA.V4I3.1300

Nabilfavian Evandinnartha, A., Syamsu Hidayat, M., Studi Magister Kesehatan Masyarakat, P., Magister Kesehatan Masyarakat, F., Ahmad Dahlan, U., & Istimewa Yogyakarta, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Loyalitas Pasien : Literature Review: *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, *6*(6), 1025–1032. https://doi.org/10.56338/MPPKI.V6I6.3256

Nagarajan, D. V. (2024). Zoomers and healthcare choices: A study of mental processes of consumer decision-making in the digital age. *Journal of Consumer Behaviour*, *23*(6), 2952–2974. https://doi.org/10.1002/CB.2382

Ranabhat, C. L., Acharya, S. P., Adhikari, C., & Kim, C. B. (2023). Universal health coverage evolution, ongoing trend, and future challenge: A conceptual and historical policy review. *Frontiers in Public Health*, *11*, 1041459. https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1041459

Rizal, M. F. (2025). Public Health Insurance and Healthcare Utilisation Decisions of Young Adults. *Health Economics*, *34*(3), 500–517. https://doi.org/10.1002/HEC.4922

Rosmanely, S., Dwi Andhana, A., Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, P., & Penulis, K. (2023). Faktor yang Berhubungan dengan Keikutsertaan BPJS Kesehatan pada Pedagang di Pasar Sentral Kota Makassar Tahun 2023: *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, *6*(7), 1469–1477. https://doi.org/10.56338/MPPKI.V6I7.3499

Sinha, J. I. (2025). Tapping Generation Z micro-influencers for marketing and branding. *Journal of Brand Strategy*, *13*(4), 391–401. https://doi.org/10.69554/MKSO7650

Wenang, S., Schaefers, J., Afdal, A., Gufron, A., Geyer, S., Dewanto, I., & Haier, J. (2021). Availability and Accessibility of Primary Care for the Remote, Rural, and Poor Population of Indonesia. *Frontiers in Public Health*, *9*, 721886. https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.721886

WHO. (2025). *Universal health coverage (UHC)*.

Biografi Singkat Penulis



Gian Anggraeni Andriyanto, S.A.P
Mahasiswa Magister Administrasi Publik UGM dengan minat pada penelitian sosial dan kebijakan public.



Andini Prasetyawati,S.Tr.RMIK
Merupakan alumni dari Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan UGM dengan minat pada penelitian mengenai manajemen, kebijakan kesehatan dan bidang informasi Kesehatan.