

ABSTRAK

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan telah berjalan mulai 1 Januari 2014, dari semua segmen yang dikelola, kolektabilitas iuran yang belum mencapai target adalah dari segmen peserta pekerja bukan penerima upah (PBPU). Masih banyaknya peserta PBPU yang menunggak iuran masih menjadi permasalahan utamameskipun berbagai usaha penagihan iuran kepada peserta PBPU menunggak telah diupayakan secara optimal sesuai dengan sumber daya yang tersedia.

Penelitian ini berfokus pada analisa faktor-faktor yang menyebabkan peserta PBPU yang menunggak iuran melunasi tunggakan iurannya dan bagaimana loyalitas mereka setelah melunasi tunggakannya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan wawancara mendalam karena penelitian ini mencoba mengeksplorasi untuk menambah pengetahuan tentang fenomena yang sedikit diketahui yaitu tentang faktor yang mempengaruhi peserta menunggak melakukan pelunasan tunggakan iurannya, dan dapat digunakan untuk mengajak informan untuk berbagi persepsi mereka tentang kejadian kritis yang mereka alami saat menunggak iuran dan saat melakukan pembayaran tunggakan iurannya. Jumlah Informan dalam penelitian ini sebanyak 10 orang.

Faktor-faktor penyebab pelunasan tunggakan iuran peserta PBPU yaitu Kesadaran akan kewajiban dan kebutuhan setelah ditagih, keadaan kondisi keuangan membaik, berubah jenis/segmen kepesertaan, anjuran dokter karena kebutuhan perawatan kesehatan, serta bagian dari prosedur (meninggal dunia, turun kelas, persyaratan kuliah, dll) Penelitian lanjutan terhadap tema tersebut dengan menggunakan metoda penelitian kuantitatif perlu dilakukan untuk dapat menggeneralisir temuan yang diperoleh dan dapat lebih memberikan manfaat untuk strategi penagihan iuran.

Keywords: Peserta PBPU menunggak, pelunasan tunggakan iuran, Loyalitas

ABSTRACT

The National Health Insurance Program (JKN) organized by the Social Security Organizing Agency (BPJS Kesehatan) has been running since January 1, 2014, of all managed segments, the collectability of contributions that have not reached the target yet is from the non-wage worker participant segment (PBPJ). There are still many PBPJ participants who are in arrears in contributions are still a major problem although various efforts to collect contributions from PBPJ participants in arrears have been optimally pursued in accordance with available resources.

This research focuses on analyzing the factors that cause PBPJ participants who are in arrears to pay their arrears and how loyal they are after paying their arrears. This research is a descriptive qualitative study using the in-depth interview because this study tries to explore to add knowledge about a phenomenon that is little known, namely about the factors that affect participants in arrears to pay their arrears, and can be used to invite informants to share their perceptions about the critical incident they experienced when they were in arrears and when they paid their arrears. The number of informants in this study were 10 people

Factors causing PBPJ participant arrears in arrears are awareness of obligations and needs after being billed by BPJS Kesehatan collection's team, financial condition improved, changing the participant's segment, doctor's advice due to health care needs, and part of the procedure (death, dropping out of class, college requirements, etc.) Further research on the theme using quantitative research methods needs to be done to be able to generalize the findings obtained and can further benefit the contribution collection strategy.

Keywords: *PBPJ Participants are in arrears, payment of arrears, Loyalty*