

Analisis Program Kader JKN Dalam Kolektibilitas Iuran Peserta PBPJ Kesehatan KC Yogyakarta 2023

Analysis of JKN Cadre Program on PBPJ Participants Contribution Collection at BPJS Kesehatan Yogyakarta in 2023

Dini Afrinia Fienlian, Diah Ayu Puspandari

Pusat Kebijakan Pembiayaan dan Manajemen Asuransi Kesehatan,
Fakultas Kedokteran, Universitas Gadjah Mada
Email: diniafriniafienlian@mail.ugm.ac.id

Tanggal submit: 2 September 2024; Tanggal penerimaan: 17 Januari 2025

ABSTRAK

Data BPJS per Desember 2023 terdapat 53.769.378 jiwa dalam status tidak aktif dengan kontribusi terendah angka kolektibilitas terdapat pada segmen peserta PBPJ di angka 76.8 %. Laporan keuangan Kantor Cabang Yogyakarta kolektibilitas kontribusi peserta PBPJ tunggakan berjalan 12 bulan adalah 88,86%. Kader JKN-KIS salah satu upaya peningkatan kolektibilitas iuran tetapi capaian kolektibilitas iuran dari Kader JKN-KIS hanya 63,88% sehingga diperlukan analisa penyebab rendahnya kolektibilitas iuran dalam program Kader JKN-KIS. Ditemukan kendala dalam sumber daya manusia, imbal jasa, kemauan dan kemampuan peserta membayar sebagai penyebab belum maksimalnya kolektibilitas iuran dari program Kader JKN-KIS sehingga kolektibilitas iuran dari program ini dinilai belum efektif di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta.

Kata Kunci: kolektibilitas iuran; JKN; kader JKN-KIS; PBPJ; pengumpulan pendapatan

ABSTRACT

As of December 2023, BPJS data shows that 53,769,378 individuals are in inactive status, with the lowest contribution collection rate found in the PBPJ participant segment at 76.8%. The financial report of the Yogyakarta Branch Office indicates that the contribution collection rate for PBPJ participants with 12 months of arrears is 88.86%. The JKN-KIS Cadre program, one of the efforts to improve contribution collection, achieved only a 63.88% collection rate. Therefore, an analysis is needed to identify the causes of the low contribution collection in the JKN-KIS Cadre program. The study identified issues related to human resources, compensation, and the willingness and ability of participants to pay as the main reasons for the suboptimal collection rate. As a result, the contribution collection from this program is considered ineffective at the BPJS Kesehatan Yogyakarta Branch Office.

Keywords: contribution collection; JKN; JKN-KIS cadre; PBPJ; revenue collection

PENDAHULUAN

Imunisasi merupakan suatu tindakan pencegahan memberikan kekebalan tubuh terhadap penyakit tertentu melalui vaksin. Vaksin mengandung zat yang akan merangsang sistem kekebalan tubuh untuk mengenali dan melawan penyakit yang diinginkan. Imunisasi sangat penting dilakukan pada bayi karena sistem kekebalan tubuh bayi masih berkembang, selain itu

tujuan utama dari imunisasi untuk mencegah infeksi dan melindungi anak dari penyakit infeksi yang bisa menyebabkan komplikasi serius atau bahkan kematian (1).

Keberlanjutan program BPJS Kesehatan sangat bergantung pada dana yang diperoleh dari iuran peserta. Namun, sejak awal berdirinya BPJS Kesehatan, segmen peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPJ) selalu

menunjukkan tingkat kolektibilitas iuran yang paling rendah dibandingkan segmen lainnya. Data dari Sismonev DJSN 2023 menunjukkan bahwa hingga Desember 2023, jumlah peserta BPJS Kesehatan mencapai 267.331.566 jiwa dengan 53.769.378 jiwa berstatus tidak aktif. Dari jumlah tersebut, segmen PBPJ memiliki 69.805.619 peserta, yang berkontribusi signifikan terhadap pendapatan iuran BPJS Kesehatan, namun masih terdapat kesenjangan besar dalam kolektibilitas iuran, di mana 76,8% peserta PBPJ tidak aktif akibat tunggakan iuran.

Beberapa faktor yang mempengaruhi keaktifan peserta PBPJ dalam membayar iuran adalah kemampuan dan kemauan untuk membayar, yang dipengaruhi oleh pendapatan yang tidak pasti dan kebutuhan hidup yang terus berubah. Selain itu, faktor internal seperti pemahaman tentang JKN, sikap diri, dan kondisi finansial, serta faktor eksternal seperti kualitas pelayanan dan sistem operasional, juga berperan dalam kepatuhan membayar iuran.

BPJS Kesehatan telah mengembangkan berbagai mekanisme untuk meningkatkan kolektibilitas iuran, salah satunya melalui Program Kader JKN-KIS yang mulai diimplementasikan sejak tahun 2017. Program ini dirancang untuk membantu mengurangi tunggakan iuran melalui edukasi dan sosialisasi kepada peserta PBPJ yang menunggak. Namun, efektivitas program ini belum sepenuhnya optimal, sebagaimana terlihat dari pencapaian kolektibilitas iuran yang masih rendah, terutama di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta.

Dari laporan keuangan tahun 2023, Kader JKN-KIS di Kantor Cabang Yogyakarta hanya berhasil mencapai kolektibilitas sebesar 63,91%. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam untuk memahami penyebab rendahnya kolektibilitas iuran dalam keterkaitannya dengan implementasi Program Kader JKN-KIS di Yogyakarta. Analisis ini diharapkan dapat mengidentifikasi area yang perlu dievaluasi dan ditingkatkan guna mengoptimalkan kolektibilitas iuran

peserta PBPJ.

Menurut Muttaqien et al, (2021), bahwa ada beberapa faktor yang dapat berpengaruh terhadap keaktifan PBPJ dalam menjalankan kewajibannya membayar iuran yaitu yang berhubungan dengan kemampuan untuk membayar dan kemauan untuk membayar dimana peserta PBPJ yang menunggak iuran dikarenakan pendapatan yang diperoleh tidak pasti sedangkan kebutuhan yang terus mengalami perubahan (1). Menurut penelitian Sumarni (2020), pendekatan yang dilakukan kepada peserta PBPJ yang memiliki tunggakan memang membutuhkan waktu yang cukup lama karena membutuhkan proses pengulangan, penyampaian kembali pesan yang sudah disampaikan melalui fungsi edukasi Kader JKN-KIS (2). Peserta dipastikan sudah memahami betul terkait program dan sistem JKN ini sehingga harapannya kemauan untuk sadar membayar iuran dapat tumbuh dan tentunya secara tidak langsung akan terjadi penurunan peserta yang menunggak sehingga kolektibilitas iuran dapat meningkat. Ardica et al (2020) mengatakan bahwa salah satu strategi dalam meningkatkan kolektibilitas iuran pada segmen PBPJ dari hasil analisis SWAT dan QSPM adalah dengan optimalisasi Fungsi Kader JKN-KIS (3).

Hal senada juga dikemukakan oleh Prabowo (2020), dalam pelaksanaan program Kader JKN-KIS sudah sesuai dengan visi dan misi BPJS Kesehatan tetapi jika dilihat dari fungsi Kader JKN-KIS dirasa belum efektif dalam kolektibilitas iuran serta dalam penelitiannya pun didapatkan faktor-faktor penghambat dan kesuksesan dalam jalannya pelaksanaan program Kader JKN-KIS ini (4). Kendala dalam kolektibilitas iuran ini juga muncul dalam program Telekolekting dimana salah satunya terdapat kendala dalam sumber daya manusia (5).

Berdasarkan laporan keuangan di KC Yogyakarta, pencapaian Kader JKN-KIS dalam kolektibilitas iuran BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta tahun 2023 adalah sebesar 63,91% sehingga dibutuhkan

analisis lebih mendalam terkait penyebab rendahnya kolektibilitas iuran peserta PBPU dalam keterkaitannya dengan implementasi program Kader JKN-KIS di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta Tahun 2023 sebagai salah satu upaya dalam kolektibilitas iuran peserta PBPU agar dapat ditemukan hal-hal yang dapat dilakukan evaluasi dan peningkatan untuk optimalisasi kolektibilitas iuran peserta PBPU.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya didapatkan rumusan masalah yang akan dilakukan penelitian lebih lanjut tentang rendahnya kolektibilitas iuran peserta PBPU sehingga diperlukan analisa terkait implementasi Kader JKN-KIS di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta sebagai salah satu upaya dalam kolektibilitas iuran peserta PBPU.

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dimana penelitian ini dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung dengan mengumpulkan data primer *experience* dari Kader JKN-KIS dalam melakukan tugasnya sebagai Kader JKN-KIS. Lokasi Penelitian BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta dengan waktu penelitian dimulai dari April sampai Mei 2024. Penelitian dilaksanakan setelah mendapat persetujuan dari komisi etik FKKMK UGM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur pelaksanaan program Kader JKN-KIS di Kantor Cabang Yogyakarta dilakukan dalam beberapa tahap yaitu tahap persiapan untuk rekrutmen dan pembekalan kader serta *mapping* wilayah dan data, tahap aktivitas, tahap monitoring dan evaluasi hasil capaian Kader JKN-KIS setiap bulannya. Dari segi prosedur pelaksanaan program Kader JKN-KIS berdasarkan penelitian Prabowo (2019) merupakan implementasi dari

Peraturan Direksi Nomor 04 Tahun 2017 tentang implementasi Kader JKN-KIS dimana diketahui bahwa program Kader JKN-KIS ini dapat membantu terlaksananya program pemerintah dalam penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan bagi masyarakat Indonesia (4). Tugas utama dari Kader JKN-KIS ini adalah untuk menjadi salah satu upaya dalam kolektibilitas iuran dengan cara melakukan kunjungan langsung kepada peserta binaan untuk melakukan sosialisasi, edukasi dan mengingatkan peserta bahwa mempunyai tunggakan iuran. Pelaksanaan program Kader JKN-KIS di Kantor Cabang Yogyakarta menunjukkan efektivitas dalam peningkatan terhadap interaksi dan komunikasi dengan peserta binaannya. Pendekatan personal yang diterapkan oleh Kader JKN-KIS dapat membuat hubungan yang lebih dekat dengan peserta binaannya, yang harapannya dapat juga membuat adanya peningkatan terhadap kesadaran dan kepatuhan dalam membayar tunggakan iurannya. Hal ini terlihat dari masih belum optimalnya tingkat kolektibilitas yang dicapai dikarenakan jumlah tunggakan yang banyak.

Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari (2022) bahwa dalam kolektibilitas iuran ini perlu kemampuan komunikasi serta pelatihan dalam bentuk berbagi pengalaman secara teratur (5). Sedangkan dari penelitian yang dilakukan oleh Hasan et,al. (2023) bahwa diperlukan *skill* komunikasi nonverbal disamping komunikasi verbal dalam melakukan penagihan karena dapat membantu dalam mempertegas pesan yang disampaikan (6). Dan hal ini didukung juga oleh Cangara (2002) dimana stimulus yang dibuat oleh pemberi informasi dan respon yang diberikan oleh penerima informasi bergantung kepada perilaku komunikasi yang dibuat (7).

Sedangkan untuk fungsi Kader JKN-KIS di Kantor Cabang Yogyakarta sebagai pemberi edukasi dan sosialisasi serta pengingat tagihan mendapatkan respon baik

yang diterima dari semua responden peserta yang diwawancarai dimana dengan adanya kunjungan dari Kader JKN-KIS dalam memberi informasi terkait tagihan dan program terbaru BPJS Kesehatan sehingga peserta tidak perlu bersusah payah untuk menanyakan ke kantor BPJS Kesehatan. Hal ini sesuai dengan penelitian Ardica (2020) bahwa dengan melakukan sosialisasi dengan cara pendekatan yang benar agar mendorong peserta untuk membayar tunggaknya dan untuk selanjutnya iuran dibayarkan secara rutin dapat menjaga keberlangsungan program JKN-KIS (3). Dalam penelitian Intisari (2016) peserta yang memiliki pengetahuan yang kurang terhadap pembayaran iuran dapat menjadi faktor penghambat dalam keberlangsungan kolektibilitas iuran pada peserta PBU sehingga sesuai dengan fungsi Kader JKN-KIS sebagai pemberi edukasi dan pengingat (8). Dalam penelitian Jannah et al., (2022) bahwa kepatuhan dalam membayar iuran dapat terjadi jika informasi yang didapatkan lengkap serta mudah dipahami (9). Hal ini sesuai dengan penelitian Ardica (2020) dimana adanya kesadaran dan pemahaman yang baik dari peserta menjadi salah satu usaha untuk membuat peserta menjadi patuh dalam membayar iuran di tiap bulannya (3).

Tahap persiapan dalam segi sumber daya manusia di program Kader JKN-KIS dimulai dengan proses perekrutan Kader JKN-KIS yang dilanjutkan dengan proses pembekalan serta persiapan *mapping* wilayah dan data. Untuk proses perekrutan dilakukan dengan jalan memasang info lowongan yang ditempel di papan pengumuman Kantor Cabang Yogyakarta atau jika dalam berjalannya waktu membutuhkan tambahan Kader JKN-KIS, staf BPJS Kesehatan akan membagi info ke Kader JKN-KIS untuk membantu menginfokan terkait lowongan Kader JKN-KIS. Untuk proses pembekalan dimulai ketika sudah didapatkan Kader JKN-KIS yang

sesuai dengan persyaratan yang sudah ditentukan oleh Kantor Cabang Yogyakarta.

Pembekalan ini dilakukan secara bersamaan di lingkungan kantor yang meliputi pembekalan informasi terkait BPJS Kesehatan dan program JKN-KIS, pembekalan dalam menghadapi suatu permasalahan, dan kemampuan dalam berkomunikasi secara baik dan benar yang digunakan untuk menjalankan aktivitasnya karena Kader JKN-KIS ini merupakan perpanjangan tangan dari BPJS kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta dalam memberikan informasi terkini terkait program JKN-KIS. Sedangkan cara melakukan komunikasi yang baik dan benar juga merupakan kunci untuk melakukan pendekatan lebih lanjut dengan peserta dalam tujuan utamanya sebagai salah satu upaya dalam peningkatan kolektibilitas iuran sehingga perlu diperhatikan saat pembekalan awal Kader JKN-KIS.

Selain proses rekrutmen dan pembekalan, di tahap persiapan ini juga dilakukan *mapping* wilayah dan data oleh staf penagihan keuangan Kantor Cabang Yogyakarta. Mapping wilayah ini disesuaikan dengan wilayah tempat tinggal atau wilayah yang dikuasai oleh Kader JKN-KIS berdasarkan negosiasi dengan Kader JKN-KIS. Hal ini dengan harapan dapat mempermudah dalam proses kunjungan oleh Kader JKN-KIS. Untuk *mapping* data peserta binaannya, staf penagihan Kantor Cabang Yogyakarta melakukan setiap bulan sekali tergantung data dari Kantor Pusat. Peneliti menemukan bahwa seharusnya data dilakukan update setiap bulan tetapi di Kantor Cabang Yogyakarta ini tidak semua peserta yang ada di dalam data tuntas dikunjungi oleh Kader JKN-KIS setiap bulannya dan biasanya Kader JKN-KIS sudah mempunyai list data sendiri sehingga untuk *mapping* data dikembalikan ke masing-masing Kader JKN-KIS.

Di tahap persiapan aktivitas Kader JKN-KIS, Kader JKN-KIS mempersiapkan terlebih dahulu data peserta binaan yang akan dikunjungi. Dikarenakan peserta binaan Kader JKN-KIS merupakan peserta PBPU dengan tunggakan tinggi 12-24 bulan ada kecenderungan akan mengalami kesulitan dalam pembayaran saat dilakukan penagihan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh Gillitzer (2020) dimana fungsi pengingat terhadap jumlah utang yang tinggi tidak akan dapat berjalan dengan efektif (10). Dalam memahami suatu program dan sistem dalam program JKN-KIS, peserta harus dipastikan betul bahwa fungsi edukasi untuk penyampaian kembali informasidan pengulangan informasi sudah dilakukan (Sumarni, 2019) (2).

Selain melakukan kunjungan juga dapat melakukan sosialisasi secara berkelompok yang jika diperlukan dapat didampingi oleh BPJS Kesehatan dalam melaksanakan fungsinya dalam pengumpul iuran. Terdapat Kader JKN-KIS yang merasa bahwa sosialisasi berkelompok yang dilakukan di Kantor Cabang Yogyakarta kurang begitu mengena langsung ke peserta. Namun menurut Kader JKN-KIS lain sosialisasi berkelompok dengan pendampingan dari BPJS Kesehatan ini dapat membantu Kader JKN-KIS dalam fungsinya sebagai penagih iuran. Dalam melakukan aktivitasnya sebagai Kader JKN-KIS, perangkat atau apparatus yang diberikan oleh BPJS Kesehatan wajib digunakan sebagai identitas diri. Tetapi dari hasil wawancara peneliti memperoleh informasi bahwa tidak semua Kader JKN-KIS menggunakan perangkat atau apparatus Kader JKN-KIS saat menjalankan aktivitasnya.

Ketidaktahuan peserta terhadap tunggakannya serta kurangnya informasi tentang juga mempengaruhi kepatuhan peserta membayar. Sesuai dengan penelitian Ahmad (2021) bahwa ketidakpatuhan pembayaran iuran itu dipengaruhi beberapa

macam faktor salah satunya adalah faktor pengetahuan dimana banyak peserta PBPU yang sudah lama mempunyai JKN-KIS dan menunggak melupakan kebijakan dan aturan bahwa ada denda bagi pembayaran yang menunggak sehingga mereka membiarkan tunggakan iurannya begitu saja (11). Hal senada juga dapat dilihat pada hasil penelitian Pujiyanti et al., (2015) dimana dalam penelitian tersebut ditemukan korelasi positif antara akses informasi dengan penunggakan iuran karena penunggakan yang terjadi memiliki resiko dua kali lebih tinggi pada peserta PBPU yang tidak mengetahui dan memiliki pengetahuan terkait jatuh tempo pembayarannya (12).

Bukti pelaporan kunjungan Kader JKN-KIS saat ini menggunakan aplikasi *Geo Tagging* dimana Kader JKN-KIS harus mengisi data-data saat kunjungan, melakukan swafoto, serta *tagging* tepat di lokasi peserta binaan yang dikunjungi. Data dari *Geo Tagging* inilah yang menjadi rekapan dari pelaksanaan aktivitas Kader JKN-KIS setiap bulannya yang dapat digunakan untuk melihat banyak kunjungan sehingga staf penagihan dapat mencocokkan data pembayaran peserta binaan apakah sesuai dengan data kunjungan Kader JKN-KIS atau tidak untuk menghitung imbal jasa yang akan diberikan. Peneliti menemukan bahwa dalam melakukan aktivitasnya, Kader JKN-KIS tidak selalu melakukan *Geo Tagging* sesuai dengan lokasi peserta binaan yang dikunjungi sehingga hal tersebut menjadi *feedback* yang disampaikan pada saat tahap evaluasi yang dilakukan setiap bulan.

Tahap berikutnya adalah tahap monitoring, dalam hal monitoring pelaksanaan program Kader JKN-KIS ini dilakukan oleh Kepala Bagian Perencanaan, Keuangan, dan Pemeriksaan dan staf penagihan Kantor Cabang Yogyakarta. Kegiatan monitoring ini dilakukan secara informal melalui grup *Whatsapp* atau melalui jaringan pribadi dengan Kader JKN-KIS. Dalam monitoring, staf penagihan Kantor

Cabang Yogyakarta melakukan umpan balik terhadap capaian kunjungan harian Kader JKN-KIS setiap bulannya yang dilihat dari rekapan dari aplikasi *Geo Tagging*. Selain itu didapatkan informasi bahwa Kader JKN-KIS juga bisa melakukan kroscek capaian kunjungannya dari datanya masing-masing di grup dengan staf penagihan di Kantor Cabang sehingga jika ada data yang tidak sesuai bisa dilakukan konfirmasi ulang secara bersama-sama. Melalui aplikasi *Geo Tagging* bisa digunakan sebagai alat monitoring didukung adanya penurunan performa kunjungan setelah penggunaan *Geo Tagging*. Pernyataan di atas sesuai dengan perbandingan laporan kunjungan masing-masing Kader JKN-KIS di tahun 2022 (sebelum *Geo Tagging*) dengan tahun 2023 (setelah *Geo Tagging*) dimana terjadi penurunan jumlah binaan yang dikunjungi pada beberapa Kader JKN-KIS.

Tahap selanjutnya ada evaluasi, dalam melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan program Kader JKN-KIS di Kantor Cabang Yogyakarta juga dilakukan oleh Kepala Bagian Perencanaan, Keuangan, dan Pemeriksaan Kantor Cabang Yogyakarta dalam waktu satu kali sebulan. Evaluasi ini dilakukan dengan melakukan pertemuan langsung di Kantor BPJS Kesehatan bersama dengan staf penagihan dan Kader JKN-KIS. Ada kalanya jika tidak sempat dilakukan pertemuan langsung, evaluasi dilakukan secara online melalui *zoom meeting*. Pada saat dilakukan evaluasi, Kepala Bagian Perencanaan, Keuangan, dan Pemeriksaan menyampaikan umpan balik terhadap capaian masing-masing Kader JKN-KIS dalam satu bulan ke belakang yaitu jumlah kunjungan, jumlah peserta yang dikunjungi yang melakukan pembayaran, capaian besar iuran yang terkumpul dibandingkan dengan target yang ditentukan oleh BPJS Kesehatan, penilaian imbal jasa, sosialisasi jika ada informasi terbaru terkait program BPJS Kesehatan, dan berdiskusi terkait kendala yang dialami selama proses pelaksanaan

aktivitas Kader JKN-KIS. Proses diskusi juga dilakukan selama dilakukan evaluasi dan biasanya dilakukan *roleplay* antar Kader JKN-KIS sehingga dapat saling berbagi informasi terkait bagaimana cara agar tercapai target bulannya. Evaluasi terhadap capaian target pelaksanaan program Kader JKN-KIS ini meliputi capaian jumlah kunjungan peserta binaannya dan capaian iuran yang didapatkan dari program Kader JKN-KIS. Jumlah peserta binaan yang seharusnya dikunjungi oleh 12 Kader JKN-KIS selama tahun 2023 sebanyak 74 desa binaan meliputi 19.434 KK yang terdiri dari 38.867 jiwa. Sedangkan untuk realisasinya diketahui bahwa belum semua peserta binaan dikunjungi oleh Kader JKN-KIS. Berikut data peserta binaan yang dikunjungi oleh Kader JKN-KIS Kantor Cabang Yogyakarta Tahun 2023. Untuk capaian realisasi penerimaan iuran yang didapatkan dari pelaksanaan program Kader JKN-KIS selama tahun 2023 belum mencapai target tahun 2023 yang sudah ditentukan oleh Kantor Cabang Yogyakarta. Target iuran yang harus dikumpulkan oleh masing-masing Kader JKN-KIS adalah 13juta/bulan. Dengan jumlah Kader JKN-KIS 12 orang capaian iuran yang terkumpul adalah sebanyak Rp. 1.872.000.000 tetapi realisasi penerimaan yang diperoleh oleh Kader JKN-KIS selama tahun 2023 sebanyak Rp. 1.195.831.330 yang berarti bahwa capaian iuran yang terkumpul dari Kader JKN-KIS selama tahun 2023 hanya sebesar 63,88% dari target tahun 2023.

Dari hasil wawancara diketahui adanya beberapa kendala dalam pelaksanaan program Kader JKN-KIS di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta. Kendala yang ditemukan ini dapat dibagi menjadi beberapa bagian yaitu : sumber daya manusia, imbal jasa dan reward, aplikasi, data, serta kendala dari peserta binaan.

Sumber Daya Manusia	Imbal Jasa	Aplikasi	Peserta PBPB
Kecukupan Kader JKN-KIS	Grading dan Penurunan Prosentase Imbal Jasa	Tidak Ada Sinyal	Kemauan Untuk Membayar
Pekerjaan Sampingan	Tidak Adanya Imbal Jasa Pada Program Rehab	Perempuan	Kemampuan Untuk Membayar

Sumber data: Hasil Olah Data wawancara

Kantor Cabang Yogyakarta memiliki sumber daya manusia dalam pelaksanaan program Kader JKN-KIS sebanyak 12 Kader JKN-KIS. Target yang harus dicapai oleh masing-masing Kader JKN-KIS dalam menjalankan aktivitasnya adalah dengan melakukan kunjungan sebanyak 100 KK/bulan dengan target capaian iuran yang dapat dikumpulkan adalah Rp. 13.000.000/bulan. Target capaian iuran ini lebih tinggi daripada tahun 2022 yaitu Rp. 10.000.000/bulan. Dari hasil wawancara juga diketahui bahwa kecukupan Kader JKN-KIS berpengaruh terhadap pelaksanaan program Kader JKN-KIS dimana di Kantor Cabang Yogyakarta ini seharusnya untuk Kader JKN-KIS ada 16 Kader JKN-KIS untuk wilayah Kantor Cabang Yogyakarta tetapi pada kenyataannya hanya terdapat 12 Kader JKN-KIS yang aktif di Tahun 2023 sehingga dapat menyebabkan beban kerja yang tinggi bagi Kader JKN-KIS. Hal ini sejalan dengan penelitian Sari (2022) dimana jumlah sumber daya manusia yang belum memadai menjadi salah satu kendala dalam implementasi program Telekolekting di Kantor Cabang muara Bungo (5).

Kendala dari sumber daya manusia lain yang ditemukan dalam pelaksanaan program Kader JKN-KIS ini adalah terkait adanya profesi atau kesibukan lain dari Kader JKN-KIS yang akhirnya menyebabkan turunnya jumlah peserta binaan yang dikunjungi sehingga tidak mencapai target. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya bahwa aktivitas sebagai Kader JKN-KIS ini merupakan kerjaan sambilan sehingga menjadi faktor penghambat kurang

optimalnya kinerja Kader JKN-KIS (Prabowo, 2018) (4).

Imbal jasa juga berperan penting dalam keefektifan pelaksanaan program Kader JKN-KIS. Menurut Prabowo (2019), imbal jasa disesuaikan dengan kinerja yang sudah dilakukan oleh Kader JKN-KIS untuk memastikan keefektifan biaya pada implementasi program ini (5). Imbal jasa Kader JKN-KIS ini sudah diatur sejak awal dalam Surat Edaran Direktur Keuangan dan Investasi BPJS Kesehatan Nomor 50 Tahun 2017 dimana di dalamnya juga diatur terkait prosentase besaran awalnya adalah 25%, sedangkan untuk saat ini terdapat penyesuaian terhadap besaran prosentasenya. Dari hasil wawancara diketahui bahwa ada masukan dari responden agar besaran prosentase saat ini dapat dilakukan evaluasi kembali agar dapat meningkatkan motivasi Kader JKN-KIS dalam mengunjungi peserta karena berdasarkan hasil penelitian Prabowo (2018) imbal jasa merupakan salah satu faktor pendukung atas keberhasilan pelaksanaan program Kader JKN-KIS ini karena dengan adanya imbal jasa ini dapat menjadi dorongan untuk peningkatan Kinerja Kader JKN-KIS (4).

Aplikasi yang digunakan dalam pelaksanaan program Kader JKN-KIS adalah *Geo Tagging* yaitu semacam google doc tetapi yang sudah disematkan dengan fitur *tagging* lokasi secara langsung pada saat Kader JKN-KIS berada di titik lokasi peserta binaan yang dikunjungi. Tetapi pada saat observasi langsung dalam mengikuti aktivitas Kader JKN-KIS, didapatkan keluhan dari

Kader JKN-KIS dimana pada lokasi kunjungan tidak terdapat sinyal sehingga Kader JKN-KIS tidak dapat melakukan *geo tagging* di lokasi kunjungan. Hal ini tentunya memberi pengaruh terhadap imbal jasa yang diterima oleh Kader JKN-KIS.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa PBPU merupakan salah satu yang dapat menyebabkan belum maksimalnya pelaksanaan program Kader JKN KIS dalam fungsinya untuk kolektibilitas iuran di Kantor Cabang Yogyakarta. Kemauan dan kemampuan peserta dalam membayar berpengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan program Kader JKN-KIS. Dalam hal kemampuan membayar peserta binaan yang dikunjungi adalah peserta dengan tunggakan 12- 24 bulan sehingga tidak sedikit tunggakan yang dibayar. Dalam hal kemauan membayar, diketahui bahwa peserta yang memiliki kemampuan belum tentu mau untuk membayar karena merasa dalam kondisi sehat dan tidak membutuhkan JKN-KIS atau karena pernah mendapatkan pelayanan yang tidak baik saat menggunakan JKN-KIS sehingga membuat enggan untuk melunasi tunggakannya.

Hal ini sesuai dengan penelitian Muttaqien et al., (2021) bahwa ditemukan kendala terhadap permintaan asuransi adalah *Ability to pay* atau *Willingness to pay*. Kondisi keterbatasan dana sehingga ada prioritas terhadap pengeluaran lain menjadi salah satu alasan peserta tidak mau melakukan pembayaran iuran (1). Hal ini sesuai dengan penelitian Aisah (2022) dimana peserta lebih memilih untuk mempergunakan uangnya untuk hal-hal lain daripada untuk membayar iurannya (13). Sedangkan dari segi kemauan membayar diketahui bahwa masih belum adanya kesadaran peserta terhadap pentingnya jaminan kesehatan. Dari hasil penelitian Ahmad (2021) ditemukan bahwa antara pendapatan dengan kepatuhan masyarakat membayar iuran BPJS Kesehatan Mandiri terdapat hubungan sebab dan akibat (11). Hal

ini didukung dengan teori Gunistiyo (2006) bahwa kesadaran kesadaran masyarakat dalam berasuransi dipengaruhi oleh pendapatan yang diperolehnya dimana kesadaran seseorang untuk mengikuti asuransi dan membayar iuran meningkat seiring dengan meningkatnya pendapatan seseorang (14).

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan prosedur pelaksanaan program Kader JKN-KIS di Kantor Cabang Yogyakarta sudah mengikuti prosedur yang ditentukan hanya saja ditemukan hambatan dan kendala dalam pelaksanaan aktivitas Kader JKN-KIS dalam kolektibilitas iuran hal ini dipengaruhi oleh kemampuan dan kemauan membayar dari peserta. Dari segi kemampuan membayar di Kantor Cabang Yogyakarta juga ditemukan bahwa masih kurangnya kesadaran dan kebutuhan peserta akan pentingnya kesehatan juga berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar iuran secara rutin. Selain itu adanya peralihan segmen kepesertaan dari peserta PBPU menjadi PBPU Pemda dimana setelah beralih kepesertaan langsung dapat digunakan menyebabkan peserta PBPU yang mempunyai tunggakan ini semakin tidak mau untuk melakukan pembayaran atas tunggakannya. Hal ini disebabkan karena di dalam Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Pasal 20 ayat (1) dimana dijelaskan bahwa untuk tetap menjamin keberlanjutan kepesertaan maka status kepesertaan dapat diubah. Di pasal ini juga disebutkan bahwa tunggakan iuran tetap melekat di peserta dan diberi Batasan waktu pelunasan maksimal selama 6 bulan terhitung dari perubahan status kepesertaan. Tetapi karena dalam peraturan tersebut tidak disampaikan terkait *punishment* jika tidak melunasi tunggakan sehingga membuat peserta binaan yang menunggak yang pindah status menjadi PBPU Pemda tidak mau untuk melunasi tunggakannya. Menurut teori Anderson (1975) bahwa persepsi merupakan suatu bagian dari penilaian individu dimana

kebutuhan akan pengobatan dapat terwujud dalam tindakan jika itu dinilai merupakan suatu kebutuhan (15). Hal ini sesuai dengan hasil analisis penelitiann Aisah (2022) dimana ditemukan hubungan antara persepsi dengan kepatuhan dalam pembayaran iuran pada peserta PBPU (13). Selain kemampuan dan kemauan membayar karena tidak adanya dana, jumlah tunggakan yang besar juga menjadi hambatan peserta untuk melunasi tunggakan walaupun saat ini sudah ada program REHAB.

Capaian yang didapatkan oleh Kader JKN-KIS dalam melaksanakan aktivitasnya merupakan hal penting untuk mengetahui apakah target yang diharapkan sudah terpenuhi dalam upaya peningkatkan kolektibilitas iuran peserta. Target kolektibilitas iuran untuk Kantor Cabang Yogyakarta Tahun 2023 adalah 90,64%. Sedangkan realisasi kolektibilitas iuran peserta di Kantor Cabang Yogyakarta sampai dengan tahun Desember 2023 pada segmen peserta PBPU dan bantuan iuran mandiri total untuk 12 bulan dan 24 bulan adalah di angka 93,63% dimana sudah melebihi dari target yang ditentukan untuk Kantor Cabang Yogyakarta. Namun perolehan ini tentunya didapatkan dari berbagai macam program penagihan dan pembayaran iuran tidak hanya melalui program Kader JKN-KIS. Sebagaimana penelitian Sari (2020) dimana peningkatan kolektibilitas iuran di KC Muara Bungo diperoleh dari program telekolekting (5).

Capaian pelaksanaan program Kader JKN-KIS di Kantor Cabang Yogyakarta dari Laporan Capaian Kader JKN-KIS tahun 2023 sebesar Rp. 1.195.831.330. Dibanding total penerimaan untuk PBPU Bantur Mandiri total 12 bulan dan 24 bulan sebesar Rp 201.300.454.222 dimana secara prosentase capaian kolektibilitas iuran dari program Kader JKN-KIS di Kantor Cabang Yogyakarta Tahun 2023 hanya sebesar 0,59%.

Dari laporan penerimaan iuran Kader JKN-KIS Tahun 2023 dapat diketahui bahwa realisasi penerimaan iuran sebesar Rp. 1.195.831.330 dari target sebesar Rp. 1.872.000.000 yang menunjukkan bahwa kolektibilitas iuran yang diperoleh Kader JKN-KIS hanya mencapai 63,88%. Hal ini menggambarkan bahwa pelaksanaan program Kader JKN-KIS di Kantor Cabang Yogyakarta belum memberikan kontribusi besar dalam kolektibilitas iuran peserta PBPU yang memiliki tunggakan iuran 12 sampai 24 bulan. Tetapi keberlangsungan pelaksanaan program Kader JKN-KIS ini masih diperlukan dalam membantu upaya peningkatkan kolektibilitas iuran di Kantor Cabang Yogyakarta karena peserta binaan merasa kemudahan dalam mendapatkan informasi dan pengingat tunggakannya tanpa perlu datang ke kantor BPJS Kesehatan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Prabowo (2019) dimana keefektifan pelaksanaan program Kader JKN-KIS dalam fungsinya sebagai pengumpul iuran dinilai masih belum efektif dengan hasil realisasi penerimaan yang belum sesuai dengan target yang sudah ditentukan oleh BPJS Kesehatan (4).

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan prosedur pelaksanaan program Kader JKN-KIS di Kantor Cabang Yogyakarta sudah mengikuti prosedur yang ditentukan hanya saja ditemukan hambatan dan kendala dalam pelaksanaan aktivitas Kader JKN-KIS dalam kolektibilitas iuran hal ini dipengaruhi oleh kemampuan dan kemauan membayar dari peserta. Dari segi kemampuan membayar di Kantor Cabang Yogyakarta juga ditemukan bahwa masih kurangnya kesadaran dan kebutuhan peserta akan pentingnya kesehatan juga berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar iuran secara rutin. Selain itu adanya peralihan segmen kepesertaan dari peserta PBPU menjadi PBPU Pemda dimana setelah beralih kepesertaan langsung dapat digunakan menyebabkan peserta PBPU yang mempunyai tunggakan ini semakin tidak mau

untuk melakukan pembayaran atas tunggakannya. Hal ini disebabkan karena di dalam Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Pasal 20 ayat (1) dimana dijelaskan bahwa untuk tetap menjamin keberlanjutan kepesertaan maka status kepesertaan dapat diubah. Di pasal ini juga disebutkan bahwa tunggakan iuran tetap melekat di peserta dan diberi Batasan waktu pelunasan maksimal selama 6 bulan terhitung dari perubahan status kepesertaan. Tetapi karena dalam peraturan tersebut tidak disampaikan terkait *punishment* jika tidak melunasi tunggakan sehingga membuat peserta binaan yang menunggak yang pindah status menjadi PBPU Pemda tidak mau untuk melunasi tunggakannya. Menurut teori Anderson (1975) bahwa persepsi merupakan suatu bagian dari penilaian individu dimana kebutuhan akan pengobatan dapat terwujud dalam tindakan jika itu dinilai merupakan suatu kebutuhan (15). Hal ini sesuai dengan hasil analisis penelitiann Aisah (2022) dimana ditemukan hubungan antara persepsi dengan kepatuhan dalam pembayaran iuran pada peserta PBPU (13).

Dari hasil pembahasan ini diketahui bahwa komponen input merupakan hal penting yang harus disiapkan secara matang karena perpaduan sumber daya manusia yang dibekali oleh pengetahuan terkait program yang dijalankan serta kemampuan komunikasi yang baik dan persuasif, prosedur pelaksanaan yang tepat serta sarana prasarana yang mendukung dapat menjadikan suatu program dapat berjalan secara efektif. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2022) dimana komponen input merupakan hal yang harus diperhatikan dalam menjalankan suatu program diperlukan sumber daya, informasi, teknologi, dan perangkat yang baik dapat membuat suatu program dapat berjalan secara efisien dan efektif (5).

KESIMPULAN

Program Kader JKN-KIS di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta telah dijalankan sesuai dengan prosedurnya yaitu dari tahap persiapan program Kader JKN-KIS, aktivitas Kader JKN-KIS, sampai tahap monitoring dan evaluasi. Dalam pelaksanaannya menunjukkan keberhasilan dalam hubungan dengan peserta PBPU sebagai perpanjangan tangan, tetapi untuk mencapai target kolektibilitas iuran dari pelaksanaan program Kader JKN-KIS masih menjadi tantangan besar bagi Kantor Cabang Yogyakarta.

Kendala dalam pelaksanaan program Kader JKN-KIS berhubungan dengan keterbatasan sumber daya manusia dan adanya kesibukan lain dari Kader JKN-KIS, penurunan dan penyesuaian besaran imbal jasa, tidak adanya imbal jasa untuk program REHAB yang mendaftar melalui Kader JKN-KIS, serta kemauan dan kemampuan peserta dalam melakukan pembayaran atas tunggakannya. Kendala yang ditemukan ini diharapkan dapat menjadi perhatian dari Kantor Cabang Yogyakarta agar dapat meningkatkan keefektifan program Kader JKN-KIS kedepannya.

Kolektibilitas iuran dari pelaksanaan program Kader JKN-KIS di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta Tahun 2023 masih belum sesuai dengan target pencapaiannya. Hal ini dikarenakan walaupun fungsi Kader JKN-KIS sebagai edukasi dan sosialisasi berjalan baik tetapi untuk jumlah tunggakan iuran dari peserta binaan masih tinggi sehingga masih diperlukan peningkatan dari pelaksanaan program Kader JKN-KIS di wilayah Kantor Cabang Yogyakarta dalam fungsinya sebagai salah satu upaya peningkatan kolektibilitas iuran.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dr. Dra. Diah Ayu Puspendari, Apt., MBA., M.Kes. yang telah membimbing

penelitian ini. Ucapan terimakasih juga saya tujukan kepada BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta, Kepala Bagian Perencanaan, Keuangan, dan Pemeriksa dan staf penagihan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta, Kader JKN-KIS serta kepada semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Muttaqien, M., Setiyaningsih, H., Aristianti, V., Coleman, H.L.S., Hidayat, M.S., Dhanalvin, E., Siregar, D.R., Mukti, A.G. and Kok, M.O. *Why did informal sector workers stop paying for health insurance in Indonesia? Exploring enrollees' ability and willingness to pay*. 2021. Available from: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8177660/>.
2. Sumarni RC. Analisis Perbandingan Kolektibilitas Iuran Sebelum dan Sesudah Implementasi Program Kader JKN-KIS Pada Segmen Peserta PBPB BPJS Kesehatan Kedeputusan Wilayah Jawa Barat. 2019.
3. Ardica. A. dan Samsir, S. Analisa Strategi Peningkatan Pengumpulan Iuran Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pekanbaru. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*. 2020.
4. Prabowo et al. Analisis Keefektifan Implementasi Program Kader JKN-KIS Sebagai Strategi Dalam Membangun Sustainability BPJS Kesehatan. 2018.
5. Sari P. Analisis Program Telekolektif Dalam peningkatan Kolektibilitas Iuran Peserta PBPB Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Muara Bungo Tahun 2022. 2023.
6. Hasan, Z., Talani, N.S. and Tamu, Y. Perilaku Komunikasi Collector Dalam Proses Penagihan Kepada Debitur di PT. Nusantara Sakti Ciptadana Finance (NSC). *Jambura Jurnal Ilmu Komunikasi*. 2023.
7. Cangara, Hafied. *Perencanaan Dan Strategi Komunikasi*. 1st ed. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
8. Intiasari, A.D., Trisnantoro, L., & Hendartini, Y. Potret Masyarakat Sektor Informal Di Indonesia: Mengenal Determinan Probabilitas Keikutsertaan Jaminan Kesehatan Sebagai Upaya Perluasan Kepesertaan Pada Skema Non PBI Mandiri. *Jurnal kebijakan Kesehatan Indonesia*, 4 (4). 2015. pp. 126-132.
9. Jannah, N.M., Septiyanti, N. and Nurgahayu, N. Faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Membayar Iuran BPJS Kesehatan Mandiri di Wilayah Kerja Puskesmas Wawondula, *Window of Public Health Journal*, 3(2). 2022. pp. 250–259. <https://doi.org/10.33096/woph.v3i2.370>.
10. Gillitzer, C. and Sinning, M. Nudging businesses to pay their taxes: Does timing matter? *Journal of Economic Behavior & Organization*. 2020. pp.284-300.
11. Ahmad et al. Pusat Kajian dan Pengelola *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI*. 2021
12. Pujiyanti, E., Ruby, M., Srikandi, D., & Siregar, D. Modeling Pendaftaran Dan Pengumpulan Iuran Peserta PBPB. *Depok-Jakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat-Universitas Indonesia*. 2015
13. Aisah. Hubungan Antara Persepsi, Pendapatan, Dan Jarak Tempuh Menuju Tempat Pembayaran Dengan Kepatuhan Membayar Iuran Segmen Peserta Bukan Penerima Upah (PBPB) di Rumah Sakit X Kabupaten Bogor Tahun 2021. 2022.
14. Gunistiyo. Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kesadaran Masyarakat Tegal Dalam Berasuransi. Skripsi Tidak Diterbitkan. Universitas Pancasakti Tegal. 2006.
15. Anderson. *Behavioral Model of Health Service Utilization*. Cambridge: Ballinger. 1975.