

Kepatuhan Peserta BPJS Kesehatan Mandiri Melalui Aktivitas Telecollecting Di Kantor Cabang Tondano

Meriah Christina Poto¹, Dr. Abdul R. Dilapanga, M.Si², R. H. E. Sendouw, SP, MM, Ph.D³
¹²³ Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Indonesia

INFO ARTIKEL

ABSTRACT

Key word:

Independent participant compliance, telecollecting activities, BPJS Health premium payment

Accepted:

Revised :

Published:

This study aims to find out, describe and analyze. Compliance of Independent Health BPJS Participants Through Telecollecting Activities at the Tondano Branch Office. This study used descriptive qualitative method. Data was collected through observation techniques, interviews and interviews, documentation. The results of this study indicate that the process or procedure for billing and payment of dues is appropriate for telecollecting activity employees but is not optimal. Then the time for paying contributions by participants who are still in arrears, or not in accordance with the specified time, namely every 10th of each month, for various reasons that are most often expressed by participants, namely forgetfulness or economic problems. Then Supervision is carried out by BPJS Health participants who are not optimal for telecollecting employees or for independent participants. The compliance of Independent BPJS Health Participants through Telecollecting Activities at the Tondano Branch Office Health BPJS is still low, this can be proven by the large number of Mandiri Health BPJS participants who are in arrears and do not comply with paying dues on time through the data found. Billing dues with telecollecting activities has been maximized by the Health BPJS Tondano branch office.

INTISARI

Kata kunci:
Kepatuhan peserta mandiri, kegiatan telecollecting, pembayaran premi BPJS Kesehatan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis. Kepatuhan Peserta BPJS Kesehatan Mandiri Melalui Kegiatan Telecollecting di Kantor Cabang Tondano. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses atau prosedur penagihan dan pembayaran iuran sudah sesuai dengan yang dilakukan oleh pegawai kegiatan telecollecting namun belum optimal. Kemudian waktu pembayaran iuran oleh peserta yang masih menunggak atau tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan yaitu setiap tanggal 10 setiap bulannya dengan berbagai alasan yang paling sering diutarakan oleh peserta yaitu kelupaan atau masalah ekonomi. Kemudian Pengawasan yang dilakukan oleh peserta BPJS Kesehatan yang belum optimal terhadap petugas telecollecting ataupun terhadap peserta

mandiri. Kepatuhan Peserta BPJS Kesehatan Mandiri melalui Kegiatan Telecollecting di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tondano masih rendah, hal ini dapat dibuktikan dengan masih banyaknya peserta BPJS Kesehatan Mandiri yang menunggak dan tidak patuh membayar iuran tepat waktu melalui data yang ditemukan. Penagihan iuran dengan kegiatan telecollecting sudah dimaksimalkan oleh BPJS Kesehatan kantor cabang Tondano.

I. PENDAHULUAN

Manusia hidup membutuhkan banyak kebutuhan, baik kebutuhan primer maupun sekunder namun beberapa kalangan masyarakat terkadang tidak bisa memenuhi kebutuhannya sendiri[1] termasuk untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Di Indonesia sendiri pelayanan kesehatan di limpahkan kepada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Berbagai upaya dilakukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk meningkatkan kolektabilitas iuran mandiri, salah satunya dengan adanya aktivitas *telecollecting*[2] Aktivitas *telecollecting* yaitu penagihan iuran yang dilakukan dengan cara menelpon langsung peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBP) dan Bukan Pekerja (BP) atau peserta mandiri untuk mengingatkan peserta agar dapat membayar iuran tepat waktu dan juga untuk melakukan penagihan iuran kepada peserta yang telah menunggak. Dan hasil dari proses tersebut diinput pada aplikasi Sistem Penagihan Iuran Terintegrasi (SIMANIS). Aplikasi SIMANIS adalah aplikasi yang digunakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam memudahkan pegawai dalam melakukan aktivitas *telecollecting*. Aplikasi SIMANIS, dilengkapi dengan berbagai fitur kemudahan untuk mengakses profil peserta BPJS Kesehatan mandiri yang tercatat pada BPJS Kesehatan khususnya juga peserta mandiri. Salah satunya fitur mapping data peserta, artinya pegawai dapat memilih peserta mana yang akan dilakukan *telecollecting* yang mencakup nama, tunggakan iuran/iuran yang harus dibayar, riwayat penggunaan fasilitas kesehatan, alamat domisili peserta dan dapat terhubung langsung ke WhatsApp peserta serta dilengkapi dengan fitur lainnya yang dapat mempermudah pelaksanaan aktivitas *telecollecting*.

Tagihan iuran peserta yang tercatat pada aplikasi Sistem Penagihan Iuran Terintegrasi (SIMANIS) berasal dari beberapa jenis tagihannya itu sisa tagihan peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI), dan peserta Penerima Upah (PU) sebelum dialihkan, serta tagihan yang berasal dari peserta meninggal dunia yang belum dibayarkan. Bagi peserta meninggal dunia, kewajiban pihak keluarga untuk melaporkan ke kantor BPJS terkait hal tersebut agar tagihan tidak tercatat pada sistem. Namun, banyak kasus pihak keluarga telah melaporkan kondisi tersebut tetapi tunggakan masih tercatat pada aplikasi SIMANIS.

Penagihan iuran dilakukan dengan beberapa metode di antaranya melalui Aktivitas *Telecollecting* atau penagihan iuran yang dilakukan melalui telephone dan aplikasi serta dengan metode penagihan iuran lewat kader-kader yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan yaitu penagihan iuran yang dilakukan dengan metode kunjungan langsung ke rumah peserta. Namun, berdasarkan fakta yang ditemui di lapangan, ada beberapa masalah yang sering dihadapi atau ditemui sampai saat ini oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang terkait pembayaran iuran khususnya bagi status peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBP) dan Bukan Pekerja (BP) atau biasa disebut dengan peserta mandiri. Kondisi peserta dalam membayar iuran tepat waktu yang di mana sesuai aturan kebijakan yang dikeluarkan oleh BPJS Kesehatan mengenai iuran, iuran JKN-KIS dibayarkan paling lambat pada tanggal 10 setiap bulannya. Akan tetapi pada kenyataannya ada peserta yang tidak membayar iuran tepat waktu sesuai aturan yang berlaku dengan berbagai macam alasan dari para peserta tersebut. Kondisi tersebut karena peserta BPJS mandiri memiliki beragam alasan terlambat membayar atau tidak melakukan pembayaran iuran tepat waktu. Keadaan yang paling sering ditemui saat pegawai melakukan aktivitas *telecollecting*, peserta lupa melakukan pembayaran iuran. Bukan maksud di sengaja untuk tidak mau melakukan pembayaran iuran tepat waktu sesuai aturan BPJS Kesehatan, akan tetapi peserta sering mengaku bahwa faktor lupa yang menjadi alasan tidak patuh membayar iuran tepat waktu. Selain peserta sering lupa membayar iuran tepat waktu, ada pula alasan yang membuat terjadinya ketidakpatuhan peserta dalam membayar iuran, yaitu peserta tidak mampu membayar tagihan dikarenakan berbagai macam alasan pribadi diantaranya, yaitu karena peserta tersebut memiliki kendala ekonomi yang kurang stabil, sehingga membuat peserta tidak bisa membayar iuran tepat waktu yang berdampak pada meningkatnya tunggakan yang harus dibayarkan akhirnya tidak mampu melakukan pembayaran karena iuran sudah bertumpuk, ada juga peserta yang mengaku tidak membayar iuran dikarenakan peserta kecewa dengan pelayanan

yang di terima pada saat menggunakan fasilitas yang di tanggung BPJS Kesehatan di Rumah Sakit, klinik kesehatan, puskesmas, ataupun pada instansi kesehatan lainnya yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, kemudian akses pembayaran iuran yang sulit dijangkau, terbatas, atau tidak ada, sering di lontarkan oleh peserta dengan wilayah domisi atau tempat tinggal yang minim akses untuk melakukan pembayaran iuran sehingga peserta tidak bisa melakukan pembayaran iuran tepat waktu, peserta belum menerima kartu BPJS Kesehatan, peserta kehilangan kartu BPJS Kesehatan, dan peserta yang bersangkutan telah meninggal dunia dan keluarga yang bersangkutan tidak melaporkan ke kantor BPJS Kesehatan sehingga iuran tetap berjalan dan bertambah sehingga terjadinya penunggakan iuran atas nama peserta mandiri yang sudah meninggal dunia, ada juga kondisi dimana peserta tidak mau membayar iuran atau tidak patuh di karenakan peserta beranggapan bahwa sering maraknya kasus penipuan yang mengatasnamakan berbagai lembaga atau instansi termasuk BPJS Kesehatan. Masalah lain yang ditemui di lapangan ialah penataan administrasi status data peserta yang diupdate di sistem alhasil tidak jarang di temui masalah dengan adanya nomor telephone yang salah (salah sambung), nomor telepon yang tidak aktif, atau data peserta yang ganda. Kepatuhan dalam membayar iuran Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi peserta mandiri merupakan komponen terpenting untuk mempermudah pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi peserta JKN kategori pekerja bukan penerima upah atau peserta mandiri wajib membayar iuran ke BPJS Kesehatan paling lambat tanggal 10 setiap bulan [3]

NO	KABIKOTA	JML PENDUDUK	SEGMENT PESERTA					PESERTA JKN KIS
			PBI JK	PBP Pemda	PPU	PBP	BP	
1	MINAHASA	344.580	104.927	75.217	82.688	67.147	10.111	340.090
2	TOMOHON	101.427	31.550	27.950	31.821	11.803	3.931	107.055
3	MINAHASA SELATAN	240.524	120.602	43.328	44.196	34.614	4.386	247.126
4	MINAHASA TENGGARA	119.093	50.397	20.453	23.044	19.420	1.534	114.848
5	KOTAMOBAGU	123.299	33.968	26.281	34.043	24.762	2.928	121.982
6	BOLAANG MONGONDOW	252.808	112.244	11.458	34.974	54.465	2.570	215.711
7	BOLAANG MONGONDOW UTARA	86.151	30.260	31.508	11.474	8.366	694	82.302
8	BOLAANG MONGONDOW TIMUR	89.731	30.197	31.170	11.339	14.178	593	87.477
9	BOLAANG MONGONDOW SELATAN	72.660	39.354	24.109	12.394	1.397	280	77.534
TOTAL CABANG TONDANO		1.430.273	553.499	291.474	285.973	236.152	27.027	1.394.125

Data Segmen Peserta Yang Terdaftar di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tondano

Adanya ketidakpatuhan peserta BPJS kesehatan mandiri dalam membayar iuran, menjadi tantangan tersendiri bagi pihak BPJS kesehatan dalam melakukan penagihan iuran kepada peserta terlebih khusus pada peserta mandiri. Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan maka peneliti mengkaji tentang “Kepatuhan Peserta BPJS Kesehatan Mandiri Melalui Aktivitas *Telecollecting* di Kantor Cabang Tondano”.

II. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode deskriptif kualitatif [4]. Dengan latar belakang Kepatuhan Peserta BPJS Kesehatan Mandiri Melalui Aktivitas *Telecollecting* di Kantor Cabang Tondano, yang berhubungan dengan aspek:

Peran Aktivitas *Telecollecting* terhadap kepatuhan peserta mandiri dalam membayar iuran. Apakah berdampak pada pembayaran iuran agar peserta tetap konsisten dalam membayar iuran tepat waktu.

Dengan menggunakan indikator yaitu proses/prosedur, waktu pembayaran, pengawasan.

Instrumen penelitian dalam penelitian ini yang utama adalah peneliti sendiri, untuk lainnya penulis sendiri yang turun melakukan pengamatan, wawancara, pengumpulan data, serta menganalisis data. Beberapa alat bantu yang di gunakan berupa catatan, lapangan, alat perekam dan kamera untuk dokumentasi. Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang di dapatkan dari hasil turun di lapangan seperti oservasi dan juga wawancara dari beberapa responden dan informan yang berhubungan dengan masalah yang di teliti. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber pendukung lainnya seperti buku, jurnal, rancangan undang-undang dan website [5]. Teknik Pengumpulan data melalui Observasi langsung, Wawancara, dan dokumentasi. Teknik Analisis data menggunakan model analisis interaktif menurut Miles dan Huberman, yang meliputi: reduksi data, penyajian data, dan verivikasi data [6]

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Proses/Prosedur

Proses/Posedur penagihan yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan dalam hal ini pegawai aktivitas *telecollecting* sudah dijalankan sesuai aturan, namun belum sepenuhnya optimal. Serta pemahaman peserta mengenai proses/prosedur aktivitas *telecollecting* oleh peserta mandiri masih kurang.

Proses atau prosedur merupakan unsur yang penting dalam tahapan kepatuhan peserta BPJS Kesehatan mandiri melalui aktivitas *telecollecting* di kantor cabang Tondano. Proses penagihan sesuai yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 24 Tahun (2011) Pasal 10 Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 poin b, BPJS bertugas untuk “Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja. Artinya BPJS Kesehatan memiliki sepenuhnya hak dalam memungut iuran. Dan sebaliknya peserta juga sepenuhnya memiliki kewajiban dalam melakukan pembayaran iuran tepat waktu.

Namun, peneliti menemukan bahwa, proses atau prosedur pembayaran iuran oleh peserta tidak sesuai dilaksanakan oleh peserta. Hal ini dapat dilihat dari peserta yang sering menunggak iuran, atau tidak melakukan pembayaran iuran tepat waktu.

Proses adalah sesuatu tuntutan perubahan dari suatu peristiwa perkembangan sesuatu yang dilakukan secara terus menerus [7]

Penggunaan aplikasi dalam menunjang aktivitas *telecollecting* merupakan bentuk perkembangan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan dengan mengeluarkan fitur-fitur. Akan tetapi karena fitur yang di keluarkan masih baru, sering terjadi kelesotan yang berdampak pada kelancaran pelaksanaan aktivitas *telecollecting*.

Dalam penelitian ini proses pelaksanaan aktivitas *telecollecting* sudah di lakukan sesuai aturan yang berlaku, namun belum optimal.

2. Waktu Pembayaran

Kepatuhan peserta dalam melakukan pembayaran iuran paling lambat setiap tanggal 10 untuk setiap bulannya belum optimal dilakukan oleh peserta mandiri di karenakan dengan adanya berbagai macam alasan, namun peserta sudah mengetahui konsekuensi yang akan di terima bila tidak patuh membayar iuran. Faktor ekonomi dan faktor kelupaan melakukan pembayaran menjadi alasan utama peserta tidak membayar iuran tepat waktu.

Patuh berarti disiplin, suka, dan taat kepada aturan atau perintah [8]. Peneliti menemukan di wilayah kerja BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tondano, tercatat banyak peserta tetap gagal membayar iuran tepat waktu. Ketidapatuhan peserta BPJS Kesehatan mandiri dalam membayar iuran tepat waktu dilihat dari masih banyaknya peserta yang menunggak dan tidak patuh membayar iuran sehingga dapat berdampak bagi kelancaran penggunaan fasilitas kesehatan yang di tanggung oleh BPJS Kesehatan. Contohnya pada saat peserta mandiri memerlukan pengobatan di rumah sakit, puskesmas, klinik dan fasilitas kesehatan lainnya, tetapi tidak bisa menggunakan kartu BPJS Kesehatan di karenakan kartu sudah terblokir akibat tidak membayar iuran atau memiliki iuran yang menunggak. Para peserta BPJS Kesehatan sering tidak patuh dalam membayar iuran akibatnya merugikan pihak BPJS Kesehatan dan merugikan diri sendiri. Dengan Total jumlah penduduk yang tercatat sebanyak **1.430.273** jiwa. Namun penduduk yang terdaftar disegmen peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN KIS) di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tondano adalah sebanyak **1.394.125** jiwa. Dengan selisih **36.148** jiwa yang berada di cakupan wilayah 9 (sembilan) Kabupaten/Kota BPJS Kantor Cabang Tondano, namun tidak terdaftar sebagai peserta JKN KIS. Yang dimana masing-masing terbagi menjadi:

Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK) = **553.499** jiwa

Pekerja Bukan Penerima Upah yang didaftarkan oleh pemerintah daerah (PBPU Pemda) = **291.474** jiwa

Pekerja Penerima Upah (PPU) = **285.973** jiwa

Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) = **236.152** jiwa Bukan Pekerja (BP) = **27.027** jiwa

Dalam penelitian ini Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja (BP) adalah termasuk kedalam kategori peserta mandiri. Namun, dilapangan peneliti menemukan bahwa Pekerja Penerima Upah (PPU) termasuk dalam kategori peserta mandiri yang dimana PPU adalah Pekerja Penerima Upah Penyelenggara Negara (PPU PN/Pegawai Negeri Sipil).

PPU PN/Pegawai Negeri Sipil, adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan, dan diangkat oleh pejabat yang memiliki wewenang dan di berikan tugas dalam suatu jabatan negara, atau diberikan tugas-tugas negara lainnya, dan gaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan total peserta mandiri (PBPU, BP, dan PPU) yang menunggak sebanyak **430.648 jiwa** (Sumber Data: Pegawai Penagihan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tondano).

Total jumlah peserta mandiri PBPU + BP + PPU = **549.152 jiwa** dan dikurangi peserta yang menunggak sebanyak **430.648 jiwa**. Dengan hasil **118.504 jiwa** peserta mandiri yang patuh membayar iuran.

Dengan jumlah kepatuhan peserta **118.504 jiwa** yang patuh atau tidak menunggak dari **549.152 jiwa** memiliki hasil presentase hanya sebanyak **21,5%**. Yang artinya sebanyak **78,5%** peserta BPJS Kesehatan mandiri kantor cabang Tondano tidak patuh membayar iuran tepat waktu.

Ketidapatuhan peserta dalam membayar iuran secara tepat waktu membuat para pegawai aktivitas *telecollecting* bekerja ekstra lebih keras lagi untuk berupaya menghubungi peserta mandiri agar dapat membayar iuran tepat waktu serta melunasi iuran yang menunggak agar kartu bpjs kesehatan bisa tetap di gunakan bila di perlukan nantinya.

Karena tidak jarang ada peserta yang menyepelekan untuk tidak membayar iuran BPJS Kesehatan sehingga membuat peserta terbiasa untuk tidak patuh dalam aturan pembayaran iuran BPJS Kesehatan.

3. Pengawasan

Pengawasan adalah suatu upaya atau tindakan yang dilakukan untuk memastikan bahwa segala aktifitas kerja pegawai dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah di tetapkan dalam organisasi. [9]

Sudah adanya pengawasan yang dilakukan oleh atasan yang bertanggungjawab terhadap pegawai aktivitas *telecollecting*, namun belum optimal adanya, dibuktikan dengan adanya aplikasi yang di gunakan terkadang mengalami kendala atau masalah.

Pengawasan merupakan salah satu hal yang perlu di persiapkan oleh pihak BPJS Kesehatan terhadap para pegawai aktivitas *telecollecting*, dalam melaksanakan peserjaan. Namun pengawasan perlu juga dilakukan terhadap peserta mandiri dalam hal kepatuhan membayar iuran agar supaya peserta tidak lalai dalam membayar iuran tepat waktu. Maka dari itu pemberian pelayanan yang di berikan oleh pegawai tidak tetap (PTT) aktivitas *telecollecting* tidak terlepas dari adanya pengawasan yang dilakukan oleh atasan. Seperti yang kita tau bahwa pengawasan itu merupakan proses pengamatan pelaksanaan seluruh organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah dikehendaki sebelumnya.

Pada penelitian ini di temukan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh atasan terhadap pegawai *telecollecting* sudah dilaksanakan tetapi belum optimal. Begitupula pengawasan yang di lakukan pihak BPJS Kesehatan terhadap para peserta mandiri. Selain itu juga pesran dari pemerintah setempat dalam hal melaporkan status data kepesertaan kepada pihak BPJS Kesehatan masih kurang. Sehingga pihak BPJS kesehatan sering keliru dalam status data peserta. Contohnya peserta yang bukan lagi peserta mandiri melainkan sudah masuk dalam tanggungan pemerintah, akan tetapi tidak dilaporkan. Yang mengakibatkan pegawai *telecollecting* sering keliru menelepon peserta.

Tetapi dalam penelitian ini peneliti juga menemukan berbagai upaya sudah dilakukan oleh para pegawai aktivitas *telecollecting* untuk memberikan pelayanan yang maksimal, dalam memberikan informasi kepada para peserta untuk tetap konsisten dalam membayar iuran tepat waktu. Seperti selalu memberikan informasi mengenai fitur-fitur terbaru yang bisa di gunakan oleh peserta mandiri.

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang dilakukan untuk menjamin pelaksanaan kegiatan sesuai dengan kebijakan dan rencana yang telah ditetapkan serta memastikan tujuan dapat tercapai secara efektif dan efisien (Rachelia Wenas et al., 2022).

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan data hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti menyimpulkan bahwa Kepatuhan Peserta BPJS Kesehatan Melalui Aktivitas *Telecollecting* Di Kantor Cabang Tondano belum optimal, karena :

1.) Proses/Prosedur

Proses atau prosedur yang di jalankan oleh pegawai aktivitas *telecollecting* sudah sesuai dengan aturan yang berlaku tapi belum optimal. Hal ini dibuktikan dengan jumlah peserta yang menunggak masih banyak. Dan juga prosedur atau proses *telecollecting* kurang di pahami oleh sebagian peserta BPJS kesehatan mandiri. Termasuk juga proses pelaksanaan pembayaran iuran oleh peserta yang masih kurang di pahami oleh peserta. Proses/Prosedur yang di terapkan belum jelas, sehingga mengakibatkan terganggunya proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai *telecollecting* kepada peserta BPJS Kesehatan mandiri.

2.) Waktu Pembayaran

Kepatuhan Peserta BPJS Kesehatan Mandiri Melalui Aktivitas *Telecollecting* Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tondano masih rendah, hal ini dibuktikan dengan jumlah kepatuhan peserta mandiri dalam membayar iuran tepat waktu hanya **118.504 jiwa** dari **549.152 jiwa** yang terdaftar sebagai peserta mandiri, yang artinya sebanyak **430.648 jiwa** tidak patuh membayar iuran tepat waktu. Sebanyak **21,5%** peserta yang patuh dan sebanyak **78,5%** peserta BPJS Kesehatan mandiri kantor cabang Tondano yang tidak patuh membayar iuran tepat waktu. BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tondano sudah berusaha melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kesadaran para peserta BPJS Kesehatan Mandiri untuk melakukan pembayaran iuran tepat waktu. Sms *blast*, kunjungan langsung

kerumah peserta yang menunggak melalui kader BPJS Kesehatan adalah metode yang digunakan oleh BPJS Kesehatan selain aktivitas *telecollecting* untuk melakukan penagihan iuran kepada peserta yang menunggak iuran. Namun, masih banyak peserta mandiri yang tidak patuh dalam membayar iuran tepat waktu. Peran aktivitas *telecollecting* sangat penting terhadap peningkatan pembayaran iuran oleh peserta BPJS Kesehatan mandiri di wilayah kerja kantor cabang Tondano, terlebih untuk mengatasi ketidapatuhan para peserta.

Waktu pembayaran yang sudah di tentukan oleh pemerintah dalam hal ini BPJS Kesehatan, yang di bayarakan oleh peserta paling lambat setiap tanggal 10 pada setiap bulannya. Masih rendah dilaksanakan oleh peserta mandiri dengan berbagai macam alasan. Sehingga menghambat keefektifan aktivitas *telecollecting*.

3.) Pengawasan

BPJS Kesehatan melakukan pengawasan kepada para pegawai aktivitas *telecollecting* namun belum sepenuhnya optimal. Perlu adanya kedisiplinan dari para pihak yang terlibat dalam kelancaran pembayaran iuran. Disiplin dalam kaitannya dengan pekerjaan adalah ketaatan melaksanakan aturan-aturan yang mewajibkan atau diharapkan oleh suatu organisasi agar setiap tenaga kerja dapat melaksanakan aturan-aturan yang mewajibkan atau diharapkan oleh suatu organisasi agar setiap tenaga kerja dapat melaksakan pekerjaan dengan tertib dan lancar[11]. Masih rendahnya sosialisasi yang di lakukan oleh atasan terhadap para pegawai *telecollecting*. Termasuk juga pengawasan oleh pemerintah setempat terhadap status data peserta. Pengawasan yang kurang baik yang dilakukan oleh BPJS kesehatan terhadap pegawai aktivitas *telecollecting*. Serta koordinasi dengan pemerintah mengenai status data peserta masih kurang. Sehingga menjadi salah satu hambatan dalam penerapan aktivitas *telecollecting*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Niky Sengkey, Recky H. Sendouw, and Jeane Mantiri, "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN BANTUAN BERAS SEJAHTERA (RASTRA) DI DESA LALUMPE KECAMATAN MOTOLING KABUPATEN MINAHASA SELATAN ," *Civic Education* , vol. 2 No. 1, Jun. 2018.
- [2] BPJS Kesehatan, "Sejarah Perjalanan Jaminan Sosial di Indonesia ," *Humas BPJS Kesehatan* , Dec. 02, 2020.
- [3] Salim Shahab, *Turbulensi Keuangan & Akrobatik Kemal* , Cetakan 1. Jakarta : BPJS Kesehatan , 2020.
- [4] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2020.
- [5] SH. , M. H. Telly Sumbu, S. H. , M. H. Merry E. Kalalo, S. H. , M. H. Engelian R. Palandeng, and M. Si. Drs. Johny Lumolos, *Kamus Umum Politik dan Hukum* , Cetakan 1. Jakarta : Jala Permata Aksara , 2010.
- [6] M. B. , M. H. dan J. S. Miles, "Qualitative Data Analysis, A Methods Source Book Edisi Ketiga. Beverly Hills," *Sage Publication Inc*, 2014. Miles, Mathew B,A., Michael Huberman dan Johnny Saldana (accessed Apr. 30, 2023).
- [7] B. Winarno, *Kebijakan Publik: Teori, Proses dan Studi Kasus*. Yogyakarta: Media Press, 2014.
- [8] W. J. S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* . Jakarta : Balai Pustaka , 2002.
- [9] Sondang P. Siagian, "Pengawasan ," *univpgri*, p. 135, 2005.
- [10] Rachelia Wenas, Jeane E. Langkai, and Abdul R. Dilapanga, "Pengaruh Pengawasan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Pada Badan Perencanaan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kota Tomohon ," *Administro* , vol. 4, pp. 19–28, 2022, Accessed: Jun. 20, 2023. [Online]. Available: ejurnal.unima.ac.id
- [11] Alfian Chrisye Alou, Jeane E. Langkai, and Goinpeace Tumbel, "KEBIJAKAN PEGAWAI NEGERI SIPIL DI KECAMATAN RANOWULU KOTA BITUNG ," *Civilia: Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan* , vol. 1 No. 2, Dec. 2022.