

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok dan dasar oleh semua masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara juga mengakui bahwa kesehatan menjadi modal utama dan terbesar untuk mencapai kesejahteraan masyarakatnya di negara tersebut. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan di suatu negara pada dasarnya merupakan suatu investasi Sumber Daya Manusia (SDM) untuk mencapai masyarakat yang sejahtera.

Masyarakat Indonesia sangat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, dimana pelayanan yang dibutuhkan harus disediakan dan dijamin oleh Pemerintah Indonesia sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 H ayat (1) dan ayat (3) yang berbunyi:

“(1) Bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera, lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak untuk memperoleh pelayanan kesehatan”.

“(3) Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat”.

Serta dalam Pasal 34 ayat (2) yang berbunyi:

“Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan”.

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, untuk masyarakat biasa terbagi menjadi beberapa golongan yaitu Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Penerima Bantuan Iuran (PBI). Sedangkan untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan termasuk ke dalam golongan Pekerja Penerima Upah (PPU).

Penerima Bantuan Iuran (PBI) merupakan kalangan masyarakat yang terbilang kurang mampu, Pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas kesehatan kepada masyarakat, terutama pada orang kurang mampu, yaitu mulai dari Jamkesmas. Namun, program tersebut dianggap belum efektif berjalan, sehingga akhirnya pemerintah membentuk Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS Kesehatan. Sedangkan masyarakat yang tergolong kedalam Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU), merupakan masyarakat yang mampu membayar iuran setiap bulannya.

Program jaminan kesehatan nasional (JKN) merupakan suatu program pemerintah yang bertujuan memberikan kepastian jaminan

kesehatan yang menyeluruh bagi setiap masyarakat Indonesia agar dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera. Program ini merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang bersifat wajib bagi seluruh masyarakat melalui Badan Penyelenggara Jaminan (BPJS) Kesehatan. Implementasi program JKN oleh BPJS Kesehatan dimulai sejak 1 Januari 2014.

Implementasi program JKN pada awal pelaksanaannya mengalami beberapa kendala seperti belum semua penduduk tercakup menjadi peserta, distribusi pelayanan kesehatan yang belum merata, kualitas pelayanan kesehatan yang bervariasi, sistem rujukan serta pembayaran yang belum optimal. Ketidakmerataan ketersediaan fasilitas kesehatan dan kondisi geografis yang sangat bervariasi, menimbulkan potensi melebarnya ketidakadilan kesehatan antara kelompok masyarakat (DJSN, 2012).

Kurangnya implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional tersebut juga dipicu dari pihak masyarakatnya yang kurang mengetahui akan pentingnya mengikuti program yang diadakan pemerintah tersebut, dengan kata lain masyarakat sudah lebih dulu beranggapan bahwa pelayanan yang akan diberikan akan lambat, sehingga masyarakat yang kurang mampu lebih memilih untuk merogoh kocek dari kantong sendiri ketika sedang mengalami sakit, padahal pemerintah juga telah memberikan jaminan kesehatan bagi masyarakat kurang mampu, seperti Peserta Bantuan Iuran (PBI). Namun ada juga masyarakat kurang mampu

yang belum terdaftar sebagai peserta PBI, justru kebanyakan yang terjadi sekarang orang yang seharusnya mampu juga terdaftar sebagai peserta PBI (Jamkesmas).

Akan tetapi bagi masyarakat yang mampu dan sudah terdaftar sebagai Pekerja Bukan Penerima Upah (PBBU), juga menjadi permasalahan bagi pemerintah. Masyarakat yang sudah terdaftar sebagai peserta PBBU sering abai akan pembayaran iuran bulanan yang seharusnya dibayarkan disetiap bulannya, padahal program JKN ini merupakan program yang sangat penting untuk jaminan kesehatan. Pemerintah harus terus berupaya dengan berbagai cara dan juga strategi agar masyarakat mau membayar iuran bulanan yang harus dibayarkan.

Tabel 4.1
Presentase Kenaikan Dan Penurunan Tunggakan Pembayaran Iuran
BPJS Kesehatan KC Tasikmalaya Triwulan I Tahun 2021

Januari

No	Kota Kabupaten	Piutang per Januari	Pembayaran per Januari	Gap	% Pembayaran
1	Kota Tasikmalaya	2.045.167.193	1.380.683.004	664.484.189	67,5%
2	Kabupaten Tasikmalaya	3.144.854.962	1.795.898.394	1.384.956.568	57,1%
3	Kabupaten Garut	3.848.360.141	2.130.504.445	1.717.855.696	55,4%

Februari

No	Kota Kabupaten	Piutang per Februari	Pembayaran per Februari	Gap	% Pembayaran
1	Kota Tasikmalaya	4.065.394.052	2.768.815.155	1.296.578.897	68,1%

2	Kabupaten Tasikmalaya	6.128.985.842	3.490.986.329	2.727.999.513	56,1%
3	Kabupaten Garut	7.618.863.118	4.163.717.827	3.455.409.022	54,7%

Maret

No	Kota Kabupaten	Piutang per Maret	Pembayaran per Maret	Gap	% Pembayaran
1	Kota Tasikmalaya	6.070.500.594	4.230.451.209	1.840.049.385	69,7%
2	Kabupaten Tasikmalaya	9.302.294.770	5.342.400.538	3.959.894.232	57,4%
3	Kabupaten Garut	11.384.221.833	6.406.812.811	4.977.409.022	56,3%

Kota Kabupaten	Januari	Februari	Maret
Kota Tasikmalaya	67,5%	68,1%	69,7%
Kab. Tasikmalaya	57,1%	56,1%	57,4%
Kab. Garut	55,4%	54,7%	56,3%

Sumber: BPJS Kesehatan KC Tasikmalaya

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian terkait strategi yang dilakukan oleh pemerintah agar masyarakat tidak menunggak pembayaran iuran bulanan BPJS Kesehatan. Mengingat ada beberapa faktor ataupun kurangnya kesadaran masyarakat dalam hal pembayaran iuran bulanan. Penelitian ini dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tasikmalaya. Peneliti beranggapan bahwa penunggakan pembayaran ini menjadi suatu kendala yang harus segera diselesaikan guna perkembangan dan kemajuan program JKN dari BPJS Kesehatan terutama bagi Kantor Cabang Tasikmalaya. Dengan ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Strategi Penagihan**

Kepada Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kantor Cabang Tasikmalaya Yang Menunggak Pembayaran Iuran”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dibahas sebelumnya, adapun identifikasi masalah yang diungkapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi penagihan iuran bulanan peserta BPJS Kesehatan KC Tasikmalaya yang menunggak.
2. Apa faktor yang menyebabkan peserta BPJS Kesehatann KC Tasikmalaya menunggak pembayaran iuran bulanan.
3. Apa hambatan saat penagihan iuran bulanan beserta solusi untuk hambatan tersebut

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan Identifikasi Masalah yang sudah diuraikan, Tugas Akhir ini disusun dengan tujuan untuk mengetahui:

1. Strategi penagihan iuran bulanan peserta BPJS Kesehatan KC Tasikmalaya yang menunggak.
2. Faktor yang menyebabkan peserta BPJS Kesehatann KC Tasikmalaya menunggak pembayaran iuran bulanan.
3. Hambatan saat penagihan iuran bulanan beserta solusi untuk hambatan tersebut

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat kepada:

1. Bagi Penulis

Yaitu sebagai sarana untuk menambah dan meningkatkan pengetahuan serta wawasan mengenai Strategi penagihan pembayaran iuran bulanan yang menunggak pada BPJS Kesehatan KC Tasikmalaya.

2. Bagi Kalangan Akademis

Penulis berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat sumbangan pikiran dan informasi untuk dijadikan pelengkap kepastakaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Tasikmalaya untuk meningkatkan pengembangan keilmuan dan menjadi bahan kajian dan pertimbangan untuk penelitian lebih lanjut di masa yang akan datang.

3. Bagi Pihak BPJS Kesehatan

Memberikan manfaat bagi pihak BPJS untuk lebih menekankan dan meningkatkan penagihan pembayaran iuran yang seharusnya dibayarkan oleh Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) sehingga dapat meminimalisir tunggakan-tunggakan pembayaran para peserta disetiap bulannya.

4. Bagi Pembaca

Sebagai salah satu penambah wawasan dan bahan bacaan ilmiah ataupun dijadikan sebagai referensi dalam mengembangkan penelitian yang lebih lanjut.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Berikut adalah identitas lembaga tempat menulis melaksanakan kegiatan penelitian:

Nama Instansi : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
Kesehatan Kantor Cabang
Tasikmalaya

Alamat : Jalan Tanuwijaya No. 09 Kota
Tasikmalaya, Jawa Barat 446113

No. Telephone : (0265) 332314

Website : www.bpjs-kesehatan.go.id

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan ketika penulis melaksanakan kegiatan praktik kerja magang pada 22 Desember 2021-2 Februari 2022 dilakukan selama 30 hari kerja.

Tabel 1.1
Matrik Jadwal Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	Bulan ke:															
		Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan <i>outline</i> dan rekomendasi pembimbing	■	■														
2.	Konsultasi awal dan menyusun rencana kegiatan			■													
3.	Proses bimbingan Tugas Akhir (BAB I-III)						■										
4.	Pengumpulan data penelitian: wawancara	■															
5.	Pengolahan data penelitian	■															
6.	Revisi tugas akhir (bab I-V) dan persetujuan revisi							■	■			■	■	■	■	■	■
7.	Ujian tugas akhir																■
8.	Revisi pasca ujian tugas akhir dan pengesahan revisi tugas akhir																■

Sumber : Diolah Penulis, 2022