

**UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN PESERTA PEKERJA
PENERIMA UPAH (PPU) BADAN USAHA MELALUI
KOMUNIKASI PEMASARAN DI BPJS KESEHATAN CABANG
SEMARANG**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagai persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Disusun oleh:

Meiara Putri Arafea

NIM : 30401900184

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN PESERTA PEKERJA
PENERIMA UPAH (PPU) BADAN USAHA MELALUI KOMUNIKASI
PEMASARAN DI BPJS KESEHATAN CABANG SEMARANG**

Disusun oleh:

Meiara Putri Arafca

NIM: 30401900184

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian Laporan Magang MB-KM Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Semarang, 05 Agustus 2023

Pembimbing,

Dosen Pembimbing Lapangan

Dosen Supervisor



Dr.E.Drs.Marno Nugroho,MM

NIK.210491025



Arief Indra

HALAMAN PERSETUJUAN

**UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN PESERTA PEKERJA
PENERIMA UPAH (PPU) BADAN USAHA MELALUI KOMUNIKASI
PEMASARAN DI BPJS KESEHATAN CABANG SEMARANG**

Disusun Oleh:

Meiara Putri Arafea

NIM. 30401900184

Telah dipertahankan di depan penguji Pada tanggal 21 Agustus 2023

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing Lapangan

Dosen Penguji I



Dr.E.Drs.Marno Nugroho,MM

Dra.Sri Hindah Pudjihastuti,MM

NIK.210491025

NIK.210485009

Dosen Penguji II



Wahyu Setiawan,S.E.,M.Ec.Pol.CRMP

NIDN.0623078402

Business Case Report Magang MB-KM ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Tanggal 28 Agustus 2023

Ketua Program Studi Manajemen



Dr.Lutfi Nurcholis,S.T.,S.E.,MM

NIK.210416055

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Meiara Putri Arafea

NIM : 30401900184

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa pernyataan keaslian skripsi yang berjudul **“Upaya Meningkatkan Kepatuhan Peserta Pekerja Penerima Upah Badan Usaha Melalui Komunikasi Pemasaran Di BPJS Kesehatan Cabang Semarang”** adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi atau duplikasi dari hasil karya orang lain. Pendapat penulis lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil plagiasi dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 29 Agustus 2023

Yang Menyatakan



Meiara Putri Arafea

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Meiara Putri Arafea

NIM : 30401900184

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :

"UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN PESERTA PEKERJA PENERIMA UPAH (PPU) PADA BADAN USAHA MELALUI KOMUNIKASI PEMASARAN DI BPJS KESEHATAN CABANG SEMARANG"

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 6 September 2023

Yang menyatakan,



MEIARA PUTRI ARAFEA

NIM. 30401900184

*Coret yang tidak perlu

ABSTRACT

The purpose of making this report is to find out the solution to the problems that exist in the Health BPJS Semarang Branch with marketing communication variables and marketing mix. This research is a type of research based on interviews, observation and documentation on BPJS Kesehatan. The results of this report show that there are still problems, namely (1) the financial condition of business entities during the Covid-19 pandemic has decreased, so that business entities only register part of their workers in the health insurance program. (2) companies are reluctant to register their workers because they do not understand JKN. (3) lack of awareness of workers on the JKN program. In this case the authors provide recommendations or suggestions in the form of (1) increasing outreach and education to business entities. (2) providing access to digital information so that workers can more easily obtain information related to JKN. (3) increase the use of e-dabu applications for business entities. (4) employers are aware of the importance of health insurance for their workers.

Keywords : *Marketing communication, Marketing Mix*

ABSTRAK

Tujuan dari pembuatan laporan ini yaitu untuk mengetahui solusi dari permasalahan yang ada pada BPJS Kesehatan Cabang Semarang dengan variabel komunikasi pemasaran dan bauran pemasaran. Penelitian ini merupakan jenis penelitian berdasarkan wawancara, observasi dan dokumentasi pada BPJS Kesehatan. Hasil dari laporan ini menunjukkan masih terdapat permasalahan yaitu (1) kondisi finansial badan usaha saat pandemi covid 19 mengalami penurunan, sehingga badan usaha hanya mendaftarkan sebagian pekerjanya pada program jaminan kesehatan. (2) perusahaan enggan mendaftarkan pekerjanya karena belum paham terkait JKN. (3) kurangnya kesadaran pekerja pada program JKN. Dalam hal ini penulis memberikan rekomendasi atau saran berupa (1) meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada badan usaha. (2) pemberian akses informasi digital agar pekerja dapat lebih mudah mendapatkan informasi terkait JKN. (3) meningkatkan penggunaan aplikasi e-dablu untuk badan usaha. (4) pemberi kerja sadar akan pentingnya jaminan kesehatan bagi para pekerjanya.

Kata Kunci : Komunikasi Pemasaran, Bauran Pemasaran

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat limpahkan kasih, karunia dan segala rahmat-Nya yang selalu menyertai setiap langkah penulis, sehingga penulis dapat melaksanakan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dengan lancar serta dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN PESERTA PEKERJA PENERIMA UPAH (PPU) PADA BADAN USAHA MELALUI KOMUNIKASI PEMSARAN DI BPJS KESEHATAN CABANG SEMARANG.”**

Penulisan laporan MB-KM ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memenuhi gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung. Selain itu, penulis juga berharap laporan MB-KM ini dapat memperluas wawasan dan menambah pengetahuan pembaca.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan keterlibatan peran dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada:

1. Allah SWT, Allah Maha Kuasa yang mana sudah memberikan kesehatan dan kemudahan dalam pembuatan skripsi.

2. Orang tua dan Keluarga yang telah memberi doa, kasih sayang, semangat dan dukungan selama pembuatan skripsi ini serta menjadi tempat bagi penulis untuk mencurahkan seluruh keluh kesahnya.
3. Bapak Dr.E.Drs.Marno Nugroho,MM. selaku Dosen Pembimbing Lapangan dan selaku Wakil Dekan I yang telah memberikan waktu untuk membimbing, memberikan ilmu dan pengetahuan, serta saran dalam pembuatan skripsi hingga selesai.
4. Bapak Prof. Dr. Heru Sulistyono,S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan arahan semangat dan motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan kegiatan MB-KM ini dengan baik.
5. Bapak Indra Arief selaku Dosen Supervisor yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama magang dan dalam penulisan skripsi.
6. Bapak Dr.Zaenal Alim Adiwijaya,SE,Msi Ak,CA selaku Wakil Dekan II yang telah memberikan dukungan, arahan serta motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Bapak Dr.Lutfi Nurcholis,S.T.,S.E.,M.M selaku Kepala Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
8. Ibu Dr.Tri Wikaningrum,SE.,M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan bimbingan serta saran pada skripsi penulis.
9. Ibu Sri Hindah Pudjihastuti, MM selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan bimbingan serta saran pada skripsi penulis.

10. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi kepada penulis.
11. Seluruh sahabat yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Seluruh pegawai BPJS Kesehatan yang telah memberikan penulis kesempatan untuk belajar selama 6 bulan magang.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca.

Semarang, 05 Agustus 2023

Penulis

Meiara Putri Arafea

Nim.30401900184

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Laporan Magang	8
1.3 Sistematika Laporan	8
BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG.....	11
2.1. Profil Perusahaan.....	11
2.1.1 Gambaran Umum Organisasi.....	11
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	12
2.1.3 Tujuan Perusahaan	13
2.1.4 Struktur Organisasi	14
2.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi.....	15

2.2. Aktivitas Magang	19
2.2.1. Deskripsi Kegiatan Magang.....	20
BAB III IDENTIFIKASI MASALAH	22
BAB IV KAJIAN PUSTAKA.....	27
4.1 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	27
4.2 Kepesertaan	27
4.2.1 Peserta Segmen Penerima Upah Badan Usaha (PPU BU)	29
4.3 Pelayanan Publik	30
4.3.1 Definisi.....	30
4.3.2 Indikator Pelayanan Publik.....	31
4.4 Komunikasi Pemasaran.....	32
4.4.1 Definisi.....	32
4.4.2 Model Komunikasi Pemasaran	33
4.4.3 Bauran Pemasaran (Marketing Mix).....	34
BAB V METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	38
5.1 Jenis Penelitian.....	38
5.2 Waktu Pengumpulan Data.....	39
5.3 Analisis Data	43
BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN	45
6.1 Identifikasi Permasalahan di BPJS Kesehatan Cabang Semarang.....	45
6.2 Pembahasan.....	48
6.2.1 Bauran Pemasaran (Marketing Mix).....	54
6.2.2 Startegi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Semarang dalam upaya meningkatkan kepatuhan pada segmen Pekerja Penerima Upah Badan Usaha (PPU BU).....	62

BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	74
7.1 Kesimpulan.....	74
7.2 Rekomendasi	75
7.2.1 Rekomendasi Hasil	75
7.2.2 Rekomendasi Tempat Magang bagi Peserta Magang dan Staff/Karyawan	77
BAB VIII REFLEKSI DIRI.....	78
8.1 Hal Positif Selama Perkuliahan yang Bermanfaat Selama Magang.....	78
8.2 Manfaat Kegiatan Magang Terhadap Pengembangan Soft Skill Mahasiswa 78	
8.3 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif Mahasiswa.....	79
8.4 Kunci Sukses Dalam Bekerja.....	80
8.5 Rencana Pengembangan Diri, Karir, serta Pendidikan	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	85



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Badan Usaha Di BPJS Kesehatan Cabang Semarang.....	5
Tabel 2. 1	Pimpinan BPJS Kesehatan Cabang Semarang	14
Tabel 3. 1	Data Badan Usaha yang Tidak Patuh	23



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi.....	14
------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. DOKUMENTASI KEGIATAN MAGANG	86
Lampiran 2. IDENTITAS PESERTA MAGANG	90
Lampiran 3. DAFTAR HADIR PESERTA MAGANG	91
Lampiran 4. LOOG BOOK PESERTA MAGANG	97
Lampiran 5. PROSES BIMBINGAN LAPORAN MAGANG DOSEN SUPERVISOR	103
Lampiran 6. PROSES PEMBIMBINGAN LAPORAN MAGANG DOSEN PEMBIMBING LAPANGAN	104
Lampiran 7. Formulir Permohonan Magang.....	105
Lampiran 8. Surat Persetujuan Permohonan Magang.....	106



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara mengarahkan pembangunan kesehatan demi meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan masyarakat untuk hidup sehat guna mencapai derajat kesehatan, dan sekaligus bertujuan agar setiap orang dapat memperoleh akses kesehatan yang mudah dan merata. Kesehatan adalah investasi dan hak asasi manusia sebagai warga negara Indonesia, untuk membangun suatu negara setiap warga negara berhak menikmati jaminan kesehatan seumur hidup. Pembentukan jaminan kesehatan telah menjadi tanggung jawab dan kewajiban bagi negara untuk memberikan perlindungan sosial bagi masyarakat.

Peraturan di bidang kesehatan memerlukan suatu badan khusus yang membidangi jaminan kesehatan, yang harus menjalankan fungsinya secara memadai untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. BPJS Kesehatan didirikan pada 1 Januari 2014 sebagai World Health Organization mendorong semua negara untuk mengembangkan cakupan jaminan kesehatan bagi seluruh warga negara.

Undang-undang No 24 Tahun 2011 menetapkan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan bertanggung jawab dalam berlangsungnya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan adalah badan hukum publik

yang bertanggung jawab kepada presiden dan menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh warga negara Indonesia.

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bertujuan untuk memberikan akses pelayanan kesehatan yang sama bagi seluruh warga negara Indonesia dan program jaminan kesehatan bersifat wajib bagi setiap orang. Menurut Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Kebersertaan BPJS Kesehatan terbagi menjadi dua kategori yaitu (1) Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang iurannya dibiayai oleh pemerintah atau peserta BPJS Kesehatan yang cenderung kurang mampu untuk melakukan pembayaran iuran dan (2) peserta penerima bantuan iuran (Non-PBI) adalah peserta yang tidak tergolong fakir miskin atau tidak mampu terdiri dari peserta Pekerja Penerima Upah (PPU) seperti TNI, anggota Polri, Pejabat Negara, Pegawai Pemerintah dan Non Pegawai Negeri, Pegawai Swasta. Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) peserta yang mendaftarkan dan membayar iuran secara mandiri sesuai dengan kelas yang dipilih. Bukan Pekerja (BP) terdiri dari Veteran, Perintis Kemerdekaan, Penerima Pensiun, dan Pemberi Pensiun.

Premi asuransi BPJS Kesehatan yaitu jumlah yang dibayarkan oleh peserta program jaminan kesehatan setiap bulan. Adapun besaran iuran yang harus dibayar oleh peserta jaminan kesehatan setiap bulannya. Peserta yang termasuk dalam peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) maka premi dibayar oleh pemerintah. Peserta yang termasuk ke dalam peserta Pekerja Penerima Upah (PPU) yang bekerja sebesar 5% dari gaji atau upah dengan ketentuan

4% dari badan usaha dan 1% dibayar oleh peserta dari gaji mereka. Pada peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) dan peserta Bukan Pekerja (BP) besar iuran dibagi menjadi 3 kategori, yaitu kelas III sebesar Rp 42.000, kelas II sebesar Rp 100.000, dan kelas I sebesar Rp 150.000. Pembayaran premi asuransi kesehatan dapat dilakukan mulai tanggal 1 sampai dengan 10 setiap bulannya, apabila hari tersebut merupakan hari libur maka dapat dilakukan setelah hari libur tersebut.

Tenaga kerja merupakan faktor strategis dalam upaya mewujudkan pembangunan di dalam suatu perusahaan. Demi mewujudkan perusahaan untuk mencapai tujuannya maka tenaga kerja memiliki hak yang harus tercapai yaitu dengan memberikan jaminan kesehatan bagi tenaga kerja. Salah satu faktor terpenting di dalam perusahaan adalah kesehatan, karena kesehatan merupakan salah satu hak yang diberikan kepada tenaga kerja. Terpenuhinya jaminan kesehatan dapat dicapai dengan penyediaan fasilitas dan pelayanan kesehatan yang layak bagi tenaga kerja.

Di dalam Pasal 1 PP No. 57 Tahun 2010 menetapkan bahwa badan usaha merupakan bentuk usaha baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang melakukan suatu jenis usaha jangka panjang dan terus menerus dengan maksud untuk menghasilkan keuntungan. Badan usaha juga merupakan salah satu faktor eksternal yang perlu diserap guna meningkatkan efektivitas penyelenggaraan program jaminan kesehatan. Salah satu faktor agar program jaminan kesehatan dapat berjalan efektif tergantung pada kepatuhan pelaku badan usaha dalam mengikuti jaminan kesehatan.

Peserta Penerima Upah Badan Usaha (PPU BU) adalah semua pegawai yang dipekerjakan oleh pemberi kerja yang menerima gaji atau upah pada badan usaha tempat peserta bekerja. Berdasarkan Undang-undang No 24 Tahun 2011 pasal 15 ayat (1) menyatakan bahwa pemberi kerja secara bertahap wajib mendaftarkan dirinya dan pekerjanya sebagai peserta kepada BPJS Kesehatan sesuai dengan program jaminan sosial yang diikuti. Pada ayat (2) menyatakan bahwa pemberi kerja dalam melakukan pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib memberikan data dirinya dan pekerjanya serta anggota keluarganya secara lengkap dan benar kepada BPJS Kesehatan. Sehingga sudah seharusnya setiap perusahaan atau badan usaha wajib mendaftarkan karyawannya sebagai peserta BPJS Kesehatan tanpa terkecuali, sekalipun badan usaha tersebut telah menjalin kerjasama dengan asuransi kesehatan swasta.

Manfaat yang diperoleh badan usaha dengan mendaftarkan pekerjanya ke BPJS Kesehatan adalah terhindar dari sanksi administratif yang dapat merugikan badan usaha karena izin usaha akan dicabut, tidak diijinkannya badan usaha untuk mengikuti tender suatu proyek dan tidak dapat mempekerjakan tenaga asing. Selain itu, keuntungan lainnya adalah asuransi kesehatan pekerja menjadi tanggung jawab BPJS Kesehatan jika terjadi kecelakaan kerja, sakit atau masalah terkait pekerjaan lainnya, karena badan usaha hanya bertanggung jawab pada pembayaran iuran pekerjanya. Meskipun mendapatkan keuntungan tersebut, kenyataannya masih ada pelaku badan usaha yang tidak patuh pada Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Hal ini

menunjukkan bahwa masih kurangnya kesadaran badan usaha terhadap pentingnya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Berikut di sajikan data ketidakpatuhan pemilik perusahaan (pemberi kerja) dalam Pendaftaran Pekerja Penerima Upah (PPU) di BPJS Kesehatan Cabang Semarang.

Tabel 1. 1

Data Badan Usaha Di BPJS Kesehatan Cabang Semarang

Tahun	Kota	Terdaftar	Patuh	Tidak Patuh
2021	Semarang	5.518	5.478	40
2022	Semarang	7.485	7.407	78
2023	Semarang	7.223	7.179	44
2021	Demak	507	497	10
2022	Demak	581	572	9
2023	Demak	595	589	6

Sumber : BPJS Kesehatan

Dari data yang didapatkan dari BPJS Kesehatan Cabang Semarang pada tahun 2021 jumlah badan usaha yang terdaftar di kota Semarang sebanyak 5.518 badan usaha yang mana sebanyak 5.478 badan usaha patuh dan sebanyak 40 badan usaha tidak patuh. Pada tahun 2022 jumlah badan usaha yang terdaftar sebanyak 7.485 yang mana sebanyak 7.407 badan usaha patuh dan sebanyak 78 badan usaha tidak patuh. Sedangkan pada tahun 2023 per 1 Juni jumlah badan usaha yang terdaftar sebanyak 7.223 yang mana sebanyak 7.179 badan usaha yang patuh dan sebanyak 44 badan usaha yang tidak patuh.

Pada wilayah Demak pada tahun 2021 jumlah badan usaha yang terdaftar sebanyak 507 badan usaha yang mana sebanyak 497 badan usaha patuh dan sebanyak 10 badan usaha tidak patuh. Pada tahun 2022 jumlah badan usaha yang terdaftar sebanyak 581 yang mana sebanyak 572 badan usaha patuh dan sebanyak 9 badan usaha tidak patuh. Sedangkan pada tahun 2023 per 1 Juni jumlah badan usaha yang terdaftar sebanyak 595 yang mana sebanyak 589 badan usaha yang patuh dan sebanyak 6 badan usaha yang tidak patuh. Hal ini menandakan bahwa masih terdapat masalah ketidakpatuhan pada segmen peserta Penerima Upah Badan Usaha, jika hal ini terus terjadi akan merugikan badan usaha dan pekerja.

Ketidakpatuhan adalah suatu sikap seseorang yang tidak taat, tunduk pada ajaran atau aturan (Rosmanely,2018). Dimana peserta jaminan kesehatan nasional tidak disiplin atau tidak maksimal dalam melaksanakan kewajibannya saat melakukan pendaftaran, perubahan data, dan pembayaran premi. Kendala yang masih sering dihadapi pelaku badan usaha terhadap program jaminan kesehatan nasional yaitu (1) Pemilik perusahaan (pemberi kerja) tidak memberikan data PPU yang benar, misalnya pemilik perusahaan (pemberi kerja) memiliki anggota PPU 20 orang, tetapi perusahaan hanya memberikan data 15 orang karena kondisi finansial badan usaha saat pandemi membuat badan usaha tidak patuh dengan jaminan kesehatan. (2) Kurangnya kepedulian perusahaan terhadap kesejahteraan PPU terutama dalam hal jaminan kesehatan, dimana masih ada saja badan usaha yang menyepelekan terkait program jaminan kesehatan nasional.

Sebagai badan usaha sudah seharusnya mempunyai rasa kesadaran untuk melakukan pendaftaran bagi karaywannya karena sudah menjadi kewajiban dan tanggung jawab badan usaha untuk memenuhi hak pekerjanya. Jika badan usaha tidak mendaftarkan pekerjanya sebagai peserta BPJS Kesehatan, badan usaha tersebut akan dikenakan sanksi administratif. Menurut Pasal 13 Perpres No.82 Tahun 2018 yaitu sanksi administratif seperti teguran tertulis, denda, dan tidak dapat mendapatkan pelayanan publik seperti perizinan terkait usaha.

Menurut Philip Kotler & Kevin Lane Keller (2009), Komunikasi Pemasaran adalah sarana dimana perusahaan berusaha menginformasikan, membujuk dan mengingatkan kepada konsumen secara langsung maupun tidak langsung tentang produk dan merek yang perusahaan jual. Karena itu BPJS Kesehatan harus memiliki strategi komunikasi pemasaran yang baik agar produk yang mereka tawarkan terkait jaminan kesehatan dapat diterima dengan baik oleh para peserta termasuk pada peserta Pekerja Penerima Upah Badan Usaha (PPU BU).

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk membahas mengenai Peserta Pekerja Penerima Upah (PPU), untuk mengetahui lebih lanjut yang dituangkan dalam tugas akhir yang berjudul “Upaya Meningkatkan Kepatuhan Peserta Pekerja Penerima Upah (PPU) Pada Badan Usaha Melalui Komunikasi Pemasaran Di BPJS Kesehatan Cabang Semarang.”

1.2 Tujuan Laporan Magang

1. Mengidentifikasi penyebab terjadinya ketidakpatuhan peserta JKN segmen PPU badan usaha dapat menggunakan strategi komunikasi pemasaran.
2. Menganalisis implementasi peran BPJS Kesehatan untuk mengurangi ketidakpatuhan peserta JKN segmen PPU Badan Usaha.
3. Menganalisis hubungan antara komunikasi pemasaran pada BPJS Kesehatan dengan peserta PPU Badan Usaha dalam upaya mengurangi ketidakpatuhan.

1.3 Sistematika Laporan

Penyusunan laporan magang ini terdiri dari beberapa bab dan sub-bab, masing-masing menjelaskan banyak hal. Penjelasannya adalah sebagai berikut :

1.3.1 BAB I Pendahuluan

Gambaran umum tentang kegiatan magang, permasalahan dan tujuan magang serta menjelaskan sistematika laporan yang diberikan dalam laporan.

a. Latar Belakang dan Tujuan Magang

Dalam latar belakang menguraikan alasan topik yang dipilih disertai dengan tujuan proses magang yang dilakukan.

b. Sistematika Laporan

Menjelaskan bab dan sub-bab dalam laporan magang.

1.3.2 BAB II Profil Organisasi dan Aktivitas Magang

Menguraikan profil organisasi tempat magang dan menjelaskan kegiatan yang dilakukan mahasiswa selama magang.

a. Profil Organisasi

Memasukan sub-bab profil organisasi yang mendasari topik yang dipilih.

b. Aktivitas Magang

Menguraikan semua kegiatan yang dilakukan selama magang.

1.3.3 BAB III Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang muncul dan memilih beberapa masalah yang paling penting untuk dipecahkan.

1.3.4 BAB IV Kajian Pustaka

Menguraikan teori yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah yang dipilih.

1.3.5 BAB V Metoda Pengumpulan dan Analisis Data

Metoda pengumpulan dan analisis data sama seperti komponen *Business Case Report* yang telah disempurnakan berdasarkan informasi yang diperoleh.

1.3.6 BAB VI Analisis dan Pembahasan

Menjelaskan secara rinci mengenai analisis masalah yang menjadi pokok pembahasan serta menguraikan solusi untuk memecahkan permasalahan.

1.3.7 BAB VII Kesimpulan dan Rekomendasi

Menjelaskan kesimpulan yang dihasilkan dari analisis permasalahan yang ada. Serta memberikan rekomendasi tentang masalah yang perlu diperbaiki perusahaan tempat magang terhadap permasalahan yang ada dan program studi terhadap kelemahan kontribusi mahasiswa saat magang.

1.3.8 BAB VIII Refleksi Diri

Mahasiswa menjelaskan mengenai manfaat magang terhadap perkembangan softskill yang didapatkan selama magang, mengidentifikasi mengenai kesuksesan dalam bekerja selama proses kegiatan magang dan memberikan penjabaran tentang hal-hal positif yang disampaikan selama perkuliahan yang bermanfaat/relevan dalam pekerjaan selama magang.



BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1. Profil Perusahaan

2.1.1 Gambaran Umum Organisasi

Pada tahun 1968, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan No 1 tahun 1968 dengan membentuk Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK) yang mengatur pemeliharaan kesehatan bagi pegawai negara dan penerima pensiun beserta keluarganya.

Selang beberapa waktu kemudian, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No 22 dan 23 tahun 1984. BPDPK pun berubah status dari sebuah badan di lingkungan Departemen Kesehatan menjadi BUMN, yaitu PERUM HUSADA BHAKTI (PHB), yang melayani jaminan kesehatan bagi PNS, Veteran, Perintis Kemerdekaan, dan anggota keluarganya.

Pada tahun 1992, PHB berubah status menjadi PT Askes (Persero) melalui Peraturan Pemerintah No 6 tahun 1992. PT Askes (Persero) mulai menjangkau karyawan BUMN melalui program Askes Komersial.

Pada Januari 2005, PT Askes (Pesero) dipercaya pemerintah untuk melaksanakan program jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin (PJKMM) yang selanjutnya dikenal menjadi program Askeskin dengan sasaran peserta masyarakat miskin dan tidak mampu sebanyak 60 juta jiwa yang iurannya dibayarkan oleh Pemerintah Pusat. PT Askes (Persero) juga

menciptakan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Umum (PJKMU), yang ditujukan bagi masyarakat yang belum tercover oleh Jamkesmas, Askes Sosial, maupun Asuransi Swasta hingga saat itu ada lebih dari 200 kabupaten/kota atau 6,4 juta jiwa yang telah menjadi peserta PJKMU. PJKMU adalah Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) yang pengelolaannya diserahkan kepada PT Askes (Persero).

Pada 1 Januari 2014 BPJS Kesehatan resmi beroperasi, sebagai transformasi dari PT Askes (Persero). Hal ini berawal pada tahun 2004 saat pemerintah mengeluarkan UU No 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU No 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Program Jaminan Sosial (BPJS) serta menunjuk PT Askes (Persero) sebagai Penyelenggara Program Jaminan Sosial di Bidang Kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) pun berubah menjadi BPJS Kesehatan. Melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. Negara hadir di tengah kita untuk memastikan seluruh penduduk Indonesia terlindungi oleh Jaminan Kesehatan yang komprehensif, adil, dan merata.

2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

2.1.2.1 Visi:

Menjadi Badan Penyelenggara yang dinamis, akuntabel, dan terpercaya untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan, dan inklusif.

2.1.2.2 Misi

- 1) Meningkatkan kualitas layanan bagi peserta dengan menggunakan layanan terintegrasi berbasis teknologi informasi.
- 2) Menjaga kesinambungan pelayanan program JKN-KIS dengan menyeimbangkan antara dana jaminan sosial dan biaya manfaat yang terkendali.
- 3) Memberikan jaminan kesehatan yang berkeadilan dan inklusif mencakup seluruh penduduk Indonesia.
- 4) Memperkuat *engagement* dengan meningkatkan sinergi dan kolaborasi pemangku kepentingan dalam mengimplementasikan program JKN-KIS.
- 5) Meningkatkan kapabilitas badan dalam menyelenggarakan program JKN-KIS secara efisien yang akuntabel, berkehati-hatian dengan prinsip tata kelola yang baik, SDM yang produktif, mendorong transformasi digital secara inovasi yang berkelanjutan.

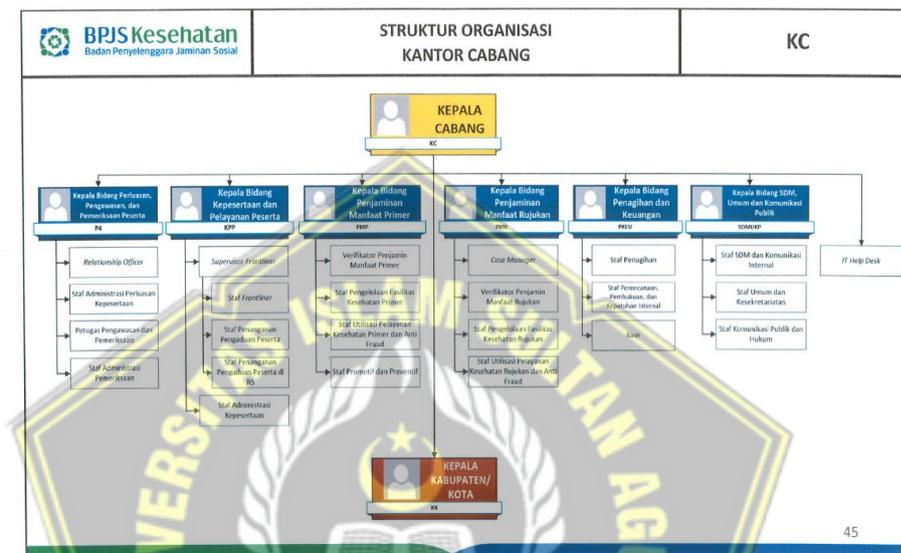
2.1.3 Tujuan Perusahaan

- 1) Mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan peserta.
- 2) Memberikan seragaman pemahaman akan pentingnya standar pelayanan kepada peserta.
- 3) Menjaga mutu pelayanan peserta sesuai standar yang ditetapkan dan
- 4) Mewujudkan keselaran proses bisnis dan program kerja dengan inisiatif strategis.

2.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada BPJS Kesehatan Cabang Semarang dapat dilihat pada gambar 2.1 dibawah ini

Gambar 1. Struktur Organisasi



Tabel 2. 1

Pimpinan BPJS Kesehatan Cabang Semarang

Kepala Cabang	Andi Ashar
Kepala Bidang SDM, Umum dan Komunikasi Publik	Arief Indra
Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan Peserta	Nur Wulan
Kepala Bidang Kepersertaan dan Pelayanan Peserta	Anif Pratama
Kepala Bidang Penjaminan Mnafaat Rujukan	Istianti

Kepala Bidang Penjaminan Manfaat Primer	Asri Wulandari
Kepala Bidang Penagihan dan Keuangan	Lady Gina

Sumber: BPJS,2022

2.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi

- 1) Kepala Kantor Cabang adalah pimpinan serta penanggung jawab tertinggi di Kantor Cabang Wilayah Semarang. Tugas pokok Kepala BPJS Kesehatan Cabang Semarang adalah sebagai berikut.
 - a. Semua aktifitas di kantor cabang dipertanggung jawabkan.
 - b. Memastikan semua departemen yang ada dan memastikan seluruh kegiatan dilakukan sesuai dengan kebijakan dan pedoman yang berlaku.
 - c. Memastikan bahwa standar kinerja yang ditetapkan untuk setiap unit terpenuhi.
 - d. Mengkoordinasikan, mengawasi dan menyetujui laporan rutin mengenai aktifitas kantor cabang secara keseluruhan.
 - e. Memberikan rekomendasi pengembangan yang dapat meningkatkan kinerja Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.
 - f. Memperbaiki permasalahan yang ada pada kantor cabang dan merekomendasikan alternatif penyelesaian dari permasalahan yang ada.

- 2) Kepala Bidang SDM, Umum dan Komunikasi Publik beserta staffnya
 - a. Menyiapkan dokumen penyusunan rencana operasional dan anggaran tahunan kantor cabang sesuai dengan tanggung jawab departemen SDM, Umum dan Komunikasi Publik.
 - b. Melakukan administrasi kepegawaian yang meliputi antara lain pencatatan absensi, pengelolaan cuti, pemutakhiran data pegawai dan pembayaran reminisasi dan kompensasi di kantor cabang.
 - c. Melaksanakan penilaian kinerja pegawai di kantor cabang.
 - d. Melaksanakan aktifitas hubungan kepegawaian di kantor cabang.
 - e. Melakukan pengadaan barang dan jasa di kantor cabang.
 - f. Memelihara dan mencatat inventaris aset di kantor cabang.
 - g. Pengelolaan kesekretariatan dan kearsipan.
 - h. Mengevaluasi dan melaporkan kegiatan aktifitas kantor cabang sesuai dengan tanggung jawab unit SDM, Umum dan Komunikasi Publik.
- 3) Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan dan Pemeriksaan Peserta, beserta staffnya.
 - a. Memberikan sosialisasi kepada badan usaha maupun masyarakat umum.
 - b. Menginput data badan usaha baru
 - c. Pendaftaran badan usaha secara online.
 - d. Memastikan badan usaha telah mendaftarkan seluruh anggota tenaga kerja sesuai dengan data dari perusahaan dan Dinas Tenaga Kerja.

- e. Memeriksa badan usaha yang tidak patuh (tidak patuh iuran, tidak mendaftarkan seluruh karyawannya).
- 4) Kepala Bidang Kepersertaan dan Pelayanan Peserta beserta staffnya.
- a. Menyiapkan dokumen untuk merencanakan kerja anggaran tahunan kantor cabang sesuai dengan tanggung jawab unit Kepersertaan dan Pelayanan Peserta.
 - b. Memberikan informasi yang diperlukan kepada peserta tentang unit kepersertaan dan pelayanan peserta.
 - c. Mengelola administrasi kepersertaan yang mencakup pendaftaran verifikasi, pencatatan, dan pemutakhiran data.
 - d. Melaksanakan pendistribusian kartu peserta.
 - e. Melaksanakan pembinaan dan penyuluhan kepada peserta.
 - f. Melakukan pengecekan kesiapan anjungan Mobile JKN.
- 5) Kepala Bidang Penjaminan Manfaat Primer beserta staffnya.
- a. Menyediakan dokumen rencana kerja dan anggaran tahunan kantor cabang sesuai dengan tanggung jawab unit Penjaminan Manfaat Primer.
 - b. Merumuskan dan menyusun perencanaan kegiatan kemitraan kesehatan seperti puskesmas, klinik, dan dokter praktek.
 - c. Menjalani dan mengelola hubungan kemitraan dengan Penyedia Pelayanan Kesehatan (PPK).

- d. Melaksanakan sosialisasi ke penyedia pelayanan kesehatan (pkk) mengenai ketentuan pelayanan bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.
 - e. Melakukan verifikasi terhadap klaim yang diajukan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP).
 - f. Melakukan monitoring evaluasi terhadap peraturan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP).
 - g. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan mengenai aktifitas kantor cabang sesuai dengan tanggung jawab unit Penjaminan Manfaat Primer.
- 6) Kepala Bidang Penjaminan Manfaat Rujukan beserta staffnya.
- a. Menyiapkan bahan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan kantor cabang sesuai dengan tanggung jawab unit Penjaminan Manfaat Rujukan.
 - b. Menerima pengajuan klaim kolektif dan melaksanakan verifikasi klaim kolektif dari rumah sakit.
 - c. Menyetujui klaim yang sudah diverifikasi dan memenuhi syarat pembayaran dan diajukan kepada unit Penagihan dan Keuangan untuk dilakukan pembayaran.
 - d. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan mengenai aktifitas kantor cabang sesuai dengan tanggung jawab unit Penjaminan Manfaat Rujukan.

- e. Melaksanakan negosiasi tarif dan bentuk pelayanan dengan calon Penyedia Pelayanan Kesehatan (PPK).
- 7) Kepala Bidang Penagihan dan Keuangan beserta staffnya.
- a. Menyiapkan bahan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan kantor cabang sesuai dengan tanggung jawab unit Penagihan dan Keuangan.
 - b. Menghitung jumlah klaim yang akan dibayarkan ke rumah sakit, klinik, dll.
 - c. Melakukan perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak.
 - d. Melakukan pencatatan transaksi-transaksi yang terjadi pada kantor cabang.
 - e. Melaksanakan rekonsiliasi per triwulan atas iuran wajib.
 - f. Melakukan kunjungan penagihan ke badan usaha dengan kategori menunggak.
 - g. Melakukan penagihan *telecollecting* dan surat tagihan ke peserta PBPU.
 - h. Melakukan verifikasi berkas dan bukti pembayaran yang akan dibayarkan.

2.2. Aktivitas Magang

Kegiatan magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dilaksanakan selama 6 bulan mulai dari tanggal 14 Februari 2022 sampai dengan 18 Juni 2022. Tujuan dilaksanakannya kegiatan MBKM adalah untuk melatih keterampilan dan kemandirian mahasiswa melalui partisipasi dan

peran aktif dalam membangun kesejahteraan serta memberikan pengalaman yang cukup kepada mahasiswa dengan pembelajaran langsung di tempat kerja untuk mengembangkan *soft skill* dan *hard skill*.

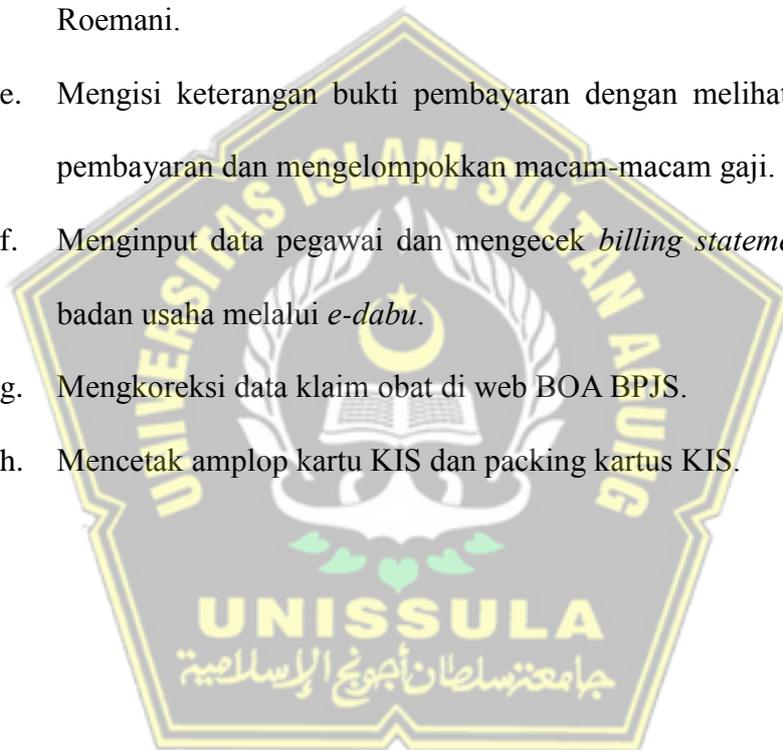
Pada kegiatan magang MBKM dilaksanakan di BPJS Kesehatan Cabang Semarang, yang berlangsung selama 6 bulan menggunakan sistem 5 hari kerja dari senin-jum'at. Aktivitas kerja berlangsung dari pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 16.30 WIB. Selama aktivitas magang berlangsung penulis ditempatkan pada beberapa bagian yaitu SDM, PMP, dan P4 dengan melakukan beberapa pekerjaan yang ditugaskan.

2.2.1. Deskripsi Kegiatan Magang

Selama kegiatan magang MBKM mahasiswa di supervisi oleh Bapak Arief Indra Kepala bagian SDM, Umum dan Komunikasi Publik. Dalam pelaksanaan kegiatan magang MBKM penulis ditempatkan di bagian SDM, PMP, P4 dan KPP. Dengan kegiatan magang sebagai berikut:

1. Kegiatan pagi dimulai pukul 07.30 WIB. Sebelum memulai pekerjaan melakukan kegiatan *breafing* pagi untuk menyampaikan kegiatan apa saja yang akan dilakukan pada hari tersebut.
2. Selama magang mahasiswa ditempatkan dibeberapa bagian seperti SDM, PMP, KPP dan P4, tugas yang dilakukan mahasiswa selama magang yaitu:
 - a. Memasukkan stock barang kebersihan yang ada di kantor BPJS Kesehatan.

- b. Mengecek arsip berkas dari berbagai rumah sakit seperti jenis arsip obat kronis dan obat citos, RJTL dan RITL.
- c. Menginput data SKPD kota Semarang yang sudah melakukan pembayaran dengan melihat bukti pembayaran.
- d. Memasukan surat masuk arsip digital BPJS Kesehatan seperti surat dari rumah sakit tentang pembukaan HFIS TBC Resisten Obat RS Roemani.
- e. Mengisi keterangan bukti pembayaran dengan melihat berkas bukti pembayaran dan mengelompokkan macam-macam gaji.
- f. Menginput data pegawai dan mengecek *billing statement* dari setiap badan usaha melalui *e-dabu*.
- g. Mengkoreksi data klaim obat di web BOA BPJS.
- h. Mencetak amplop kartu KIS dan packing kartus KIS.



BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

Menurut Hamzah et al., (2012) pekerja merupakan tenaga kerja yang bekerja atau mengerjakan sesuatu serta mampu melakukan pekerjaan dengan baik di dalam suatu organisasi maupun di luar hubungan kerja. Pemerintah memperkenalkan program Jaminan Kesehatan Nasional yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan yang tercantum dalam Undang-undang Republik Indonesia No 24 tahun 2011 dimana setiap pekerja yang bekerja akan mendapatkan jaminan kesehatan dari tempat mereka bekerja tujuannya untuk melindungi para pekerjanya dan memenuhi kewajibannya mendapatkan jaminan kesehatan.

Ketidapatuhan adalah tindakan dimana seseorang tidak menjalankan perjanjian atau kesepakatan yang telah dibuat. Ketidapatuhan tersebut mengakibatkan kefatalan atau kegagalan untuk mencapai hasil yang maksimal. Jika seseorang ingin hambatan ini tidak terjadi, mereka harus memiliki pengetahuan yang luas. Pengetahuan yang menyeluruh dapat menyelamatkan seseorang dari keterlambatan atau hambatan yang tidak diinginkan. Pengetahuan juga dapat menentukan sikap, berpikir, berusaha menghindari hambatan dan mengurangi hambatan tersebut. Ketidapatuhan sangat merugikan maka dari itu lebih baik melakukan hal yang patuh meskipun itu sulit agar tidak ada hambatan yang tidak diinginkan (Phitri&Widyaningsih,2013).

Berikut disajikan data badan usaha yang ada di BPJS Kesehatan Cabang Semarang.

Tabel 3. 1
Data Badan Usaha yang Tidak Patuh

Tahun	Kota	Terdaftar	Tidak Patuh
2021	Semarang	5.518	40
2022	Semarang	7.485	78
2023	Semarang	7.223	44
2021	Demak	507	10
2022	Demak	581	9
2023	Demak	595	6

Sumber : BPJS Kesehatan

Dari data yang didapatkan dari BPJS Kesehatan Cabang Semarang pada tahun 2021 jumlah badan usaha yang terdaftar sebanyak 5.518 badan usaha dan sebanyak 40 badan usaha tidak patuh. Pada tahun 2022 jumlah badan usaha terdaftar sebanyak 7.124 dan sebanyak 78 badan usaha tidak patuh. Lalu pada tahun 2023 per 1 Juni jumlah badan usaha yang terdaftar sebanyak 7.223 dan sebanyak 44 badan usaha yang tidak patuh.

Pada wilayah Demak pada tahun 2021 jumlah badan usaha yang terdaftar sebanyak 507 badan usaha dan sebanyak 10 badan usaha tidak patuh. Pada tahun 2022 jumlah badan usaha yang terdaftar sebanyak 581 badan usaha dan sebanyak 9 badan usaha tidak patuh. Lalu pada tahun 2023 per 1 Juni jumlah badan usaha yang terdaftar sebanyak 595 badan usaha dan sebanyak 6 badan usaha yang tidak patuh.

Dari data yang diperoleh dari Kantor BPJS Kesehatan Cabang Semarang yang memegang dua wilayah yaitu Kota Semarang dan Demak dapat disimpulkan bahwa pada badan usaha yang berada di Kota Semarang di tahun 2021 sampai 2022 mengalami kenaikan jumlah badan usaha mulai dari yang terdaftar hingga badan usaha yang tidak patuh. Lalu pada tahun 2022 sampai dengan tahun 2023 per 1 Juni mengalami kenaikan jumlah badan usaha yang terdaftar, tetapi ada penurunan terkait jumlah badan usaha yang tidak patuh. Sedangkan pada wilayah Demak pada tahun 2021 sampai 2023 mengalami kenaikan jumlah badan usaha yang terdaftar, tetapi mengalami penurunan setiap tahunnya pada badan usaha yang tidak patuh. Hal ini menandakan bahwa di Kota Semarang masih ada ketidakpatuhan badan usaha terkait jaminan sosial yang diwajibkan oleh pemerintah.

Faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan perusahaan atau badan usaha dalam pendaftaran PPU BU yaitu:

1. Kondisi finansial badan usaha seperti saat pandemi sangat berdampak sekali karena pada saat itu badan usaha tetap harus beroperasi dan ketika ingin mendaftarkan pekerjanya kondisi ekonominya belum tercukupi untuk membayar jaminan sosial bagi para pekerjanya, sehingga badan usaha tidak memberikan data pekerjanya sesuai dengan jumlah pekerja yang ada.
2. Perusahaan enggan mendaftarkan pekerjanya, karena belum paham terkait JKN.

Menurut Agung Kurniawan (2005) mengungkapkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan Undang-undang No 24 tahun 2011 pasal 17 dimana badan usaha tidak mendaftarkan badan usahanya dikenakan sanksi administratif seperti (1) teguran tertulis, (2) denda, (3) tidak mendapatkan pelayanan publik.

Pihak BPJS Kesehatan sudah memberikan sanksi administratif bagi badan usaha yang tidak patuh, dimana pihak BPJS Kesehatan akan memberikan (1) sanksi teguran tertulis kepada perusahaan yang tidak mendaftarkan para pekerjanya sebagai peserta jaminan kesehatan sebanyak dua kali untuk jangka waktu paling lama 10 hari kerja melalui surat kepada perusahaan, (2) setelah itu sanksi denda dikenakan apabila badan usaha tidak merespon teguran tertulis dan akan mendapatkan denda sebesar 0,1% setiap bulan dari premi yang dibayarkan dihitung sejak teguran tertulis kedua berakhir, kemudian denda akan dibayarkan ke BPJS Kesehatan bersamaan dengan pembayaran premi berikutnya, (3) apabila sanksi berupa denda tidak dibayarkan lunas maka badan usaha akan dikenai sanksi tidak mendapatkan pelayanan publik.

Menurut Tjiptono (1995) mengatakan bahwa komunikasi pemasaran merupakan aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi atau membujuk, dan mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli, dan loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan yang bersangkutan. Cara yang dilakukan untuk mengatasi

permasalahan yang terjadi pada badan usaha, pihak BPJS Kesehatan Cabang Semarang sudah melakukan sesuai dengan kewenangan BPJS Kesehatan sesuai dengan tugas pokok.

Oleh karena itu, sebagai badan usaha harus memiliki kesadaran terhadap program jaminan kesehatan untuk para pekerjanya, karena sudah menjadi kewajiban badan usaha untuk mendaftarkan pekerjanya tersebut. Jika badan usaha mendaftarkan pekerjanya tidak akan mendapatkan denda administratif dan badan usaha dapat berjalan dengan lancar. Sehingga pekerja dapat menggunakan pelayanan kesehatan dengan baik.

Disisi lain BPJS Kesehatan memiliki pegawai RO (*Relation Officer*) yang memiliki tugas diantaranya sebagai berikut.

1. Menghubungi badan usaha untuk melakukan pendaftaran pada BPJS kesehatan.
2. Memberikan peringatan pada badan usaha yang belum berkenan untuk melakukan registrasi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dengan cara menghubungi via telpon, email, WA-Blast, dan pemberian surat kepatuhan.
3. Melakukan registrasi badan usaha melalui aplikasi e-dabu.
4. Mendata badan usaha yang menolak untuk registrasi melalui aplikasi e-dabu.

BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 12 tahun 2013 menyebutkan jaminan kesehatan nasional adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. JKN merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang dikembangkan di Indonesia, dikelola melalui program perlindungan kesehatan sosial yang bersifat wajib dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah (UU No.40 tahun 2004).

4.2 Kepesertaan

Menurut PP RI No.82 tahun 2018 seluruh warga Indonesia wajib menjadi peserta JKN-KIS yang dikelola oleh BPJS Kesehatan termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia dan telah membayar iuran yang dibagi atas jenis kepesertaan sebagai berikut:

a) Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI)

Peserta Penerima Bantuan Iuran adalah peserta yang tergolong fakir miskin dan orang yang tidak mampu yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah.

Syarat penerima bantuan iuran jaminan kesehatan harus memenuhi syarat sebagai berikut yaitu:

1. WNI (Warga Negara Indonesia)
2. Memiliki NIK yang terdaftar di Dukcapil
3. Terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial

b) Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja (BP)

Peserta Bukan Penerima Upah adalah setiap orang yang bekerja atau berusaha atas resiko sendiri yang termasuk ke dalam kelompok PBPU yaitu pekerja mandiri, pengacara, akuntan, arsitek, dokter, notaris, olahragawan, pengajar, dan lain-lain. Peserta PBPU harus mendaftarkan diri dan anggota keluarganya yang tertera dalam kartu keluarga.

Peserta bukan pekerja adalah semua anggota bukan masyarakat yang terdaftar dan dibayar oleh pemerintah. Terdiri dari investor, pemberi kerja, penerima pensiun, veteran, dan perintis kemerdekaan.

c) Peserta Penerima Upah (PPU)

Setiap orang yang bekerja kepada pemberi kerja dengan menerima gaji atau upah yang terdiri dari PPU Penyelenggara Negara dan PPU selain Penyelenggara Negara.

PPU Penyelenggara terdiri dari PNS, Prajurit, Polri, Kepala Desa dan Perangkat Desa, dan PPNPN (Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri).

PPU selain Penyelenggara terdiri dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Badan Usaha Swasta.

Peserta penerima upah meliputi istri, suami dan maksimal 3 orang anak dengan kriteria:

1. Tidak atau belum pernah menikah atau tidak mempunyai penghasilan sendiri.
2. Belum berusia 21 (dua puluh satu) atau belum berusia 25 (dua puluh lima) tahun yang masih melanjutkan pendidikan formal.

4.2.1 Peserta Segmen Penerima Upah Badan Usaha (PPU BU)

Peserta Penerima Upah Badan Usaha merupakan semua karyawan yang bekerja kepada pemberi kerja atau badan usaha dengan menerima gaji atau upah pada suatu badan usaha dimana seseorang tersebut bekerja. Pegawai dari Badan Usaha Swasta (BU Swasta) adalah seluruh pegawai badan usaha yang dimiliki oleh swasta dengan permodalannya serta pengelolaan sepenuhnya dikelola oleh pihak swasta dan berbadan hukum. Beberapa jenis Badan usaha Swasta yang ada seperti Perseroan Terbatas (PT), Firma, CV, Usaha Mikro Kecil, Perusahaan Asing, Yayasan, dan lain-lain. Syarat pendaftaran Badan usaha yaitu:

1. Mengisi formulir pendaftaran Badan usaha
2. Surat Izin Usaha Perusahaan (SIUP)
3. Tanda Daftar Perusahaan
4. Surat Keterangan Domisili Perusahaan
5. NIB (Nomor Induk Berusaha)
6. NPWP Badan usaha
7. KTP Pimpinan dan PIC Badan Usaha

8. Surat Kuasa (apabila diurus oleh PIC Badan usaha)

4.3 Pelayanan Publik

4.3.1 Definisi

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim bisa dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010). Sedangkan, kata publik berasal dari bahasa Inggris *Public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata Publik sebenarnya telah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Menurut Agung Kuniawan (2005) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan, sedangkan berdasarkan undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan untuk masyarakat baik secara umum atau secara khusus.

Menurut Sumaryadi (2010) berdasarkan segi operasional pelayanan publik dapat diberikan kepada masyarakat dan dapat dibedakan dalam 2 (dua) kelompok besar yaitu pertama pelayanan publik diberikan tanpa memperhatikan individu, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan dan lain sebagainya, kedua pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

4.3.2 Indikator Pelayanan Publik

Ada 5 indikator pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry (1988) dapat diuraikan sebagai berikut.

- a) Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- b) Ketanggapan (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.

- c) Keyakinan (confidence), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”.
- d) Empati (emphaty), yaitu syarat untuk peduli memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e) Berwujud (tangible), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori diatas dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi, karena aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan (Sinambela, 2011).

4.4 Komunikasi Pemasaran

4.4.1 Definisi

Komunikasi Pemasaran terdiri dari dua elemen utama, yaitu komunikasi yang artinya proses dimana pemikiran dan pemahaman disampaikan antar individu atau antar organisasi dengan individu. Komunikasi sebagai proses penyampaian pesan yang merupakan gagasan atau informasi pengirim melalui suatu media kepada penerima agar mampu memahami maksud pengirim, sedangkan Pemasaran artinya sekumpulan kegiatan dimana perusahaan atau organisasi lainnya mentransfer nilai-nilai

(pertukaran) tentang informasi produk, jasa, dan ide antara mereka dengan pelanggannya.

Menurut Philip Kotler & Kevin Lane Keller (2009) Komunikasi Pemasaran merupakan sarana dimana sebuah perusahaan berusaha untuk menginformasikan, membujuk, dan mengingatkan konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung tentang produk maupun merek yang perusahaan jual. Menurut Kennedy dan Soemanagara (2006), komunikasi pemasaran adalah segala bentuk komunikasi yang dimaksudkan untuk memberikan informasi kepada masyarakat umum guna mencapai tujuan perusahaan tercapai, yaitu meningkatkan pendapatan atas penggunaan jasa atau pembelian produk yang ditawarkan.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi pemasaran adalah kegiatan yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam tujuan membujuk, menginformasikan, mengingatkan konsumen dan menambah pelanggan atau orang yang memakai atau mengkonsumsi baik secara langsung atau tidak langsung tentang suatu merek dan produk yang mereka pasarkan.

4.4.2 Model Komunikasi Pemasaran

Komunikasi pemasaran adalah usaha untuk menyampaikan pesan kepada masyarakat terutama konsumen sasaran mengenai keberadaan produk di pasar. Konsep yang secara umum sering digunakan untuk menyampaikan pesan disebut sebagai bauran promosi (promotional mix). Disebut bauran promosi karena biasanya pemasar sering menggunakan

berbagai jenis promosi secara stimulan dan terintegrasi dalam suatu rencana promosi produk. Terdapat lima jenis promosi yang biasa disebut sebagai bauran promosi (Sutisna, 2002:267), yaitu :

1. Iklan (advertising)
2. Penjualan tatap muka (personal selling)
3. Promosi penjualan (sales promotion)
4. Hubungan masyarakat dan publisitas (publicity and public relation)
5. Pemasaran langsung (direct marketing)

4.4.3 Bauran Pemasaran (Marketing Mix)

Salah satu ruang lingkup pemasaran yang terdapat pada perusahaan salah satunya yaitu bauran pemasaran (marketing mix). Bauran pemasaran terdiri dari serangkaian variabel yang saling berkaitan, variabel-variabel tersebut harus dipahami dan dikuasai oleh perusahaan agar dapat mencapai tujuan dari perusahaan. Bauran pemasaran (marketing mix) memiliki variabel-variabel yang saling berhubungan satu sama lain yang sering kita dengar yaitu 4P: Product (Produk), Price (Harga), Place (Tempat), dan Promotion (Promosi).

Menurut Kotler dan Amstrong (2018) Bauran pemasaran adalah kumpulan alat pemasaran taktif terkendali (produk, harga, promosi, dan lokasi) yang dipadukan perusahaan untuk menghasilkan respon yang diinginkan di pasar sasarnya. Di sisi lain, menurut Buchari Alma (2016) marketing mix adalah strategi mencampuri kegiatan-kegiatan pemasaran agar dicari kombinasi maksimal sehingga mendatangkan hasil

yang memuaskan. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa bauran pemasaran adalah stratgei yang digunakan oleh perusahaan untuk menentukan tingkat keberhasilan pemasaran bagi pelaku perusahaan sekaligus memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Bauran pemasaran terdiri dari 4 (empat) unsur yaitu produk (product), harga (price), tempat (place) dan promosi (promotion), sedangkan pemasaran jasa perlu bauran pemasaran yang diperluas dengan penambahan 3 (tiga) elemen yaitu orang (people), proses (process), dan bukti fisik (physical evidence) sehingga menjadi 7 (tujuh).

Menurut Lupiyoadi (2014) unsur-unsur bauran pemasaran terdiri dari 7 (tujuh) elemen yaitu:

a) Produk (Product)

Kotler dan Keller berpendapat bahwa produk yaitu suatu hal yang dapat ditawarkan untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan, seperti kebutuhan barang fisik, jasa, dan pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi, informasi dan buah pikiran (Kotler dan Keller, 2009).

b) Harga (Price)

Harga mempunyai peran penting dalam proses pengambilan keputusan para konsumen (Tjiptono, 2008). Harga semata-mata tergantung pada kebijakan perusahaan, dengan mempertimbangkan berbagai faktor. Harga dikatakan mahal, murah, atau biasa-biasa saja bagi setiap individu

tidaklah harus sama, karena tergantung dari individu yang dilatar belakangi oleh lingkungan kehidupan dan kondisi individu.

c) Tempat (Place)

Tempat dalam marketing mix biasa disebut dengan saluran distribusi atau saluran pemasaran, saluran dimana produk tersebut mencapai tangan konsumen. Pengertian menurut Sumarni dan Soeprihanto (2010) tentang saluran distribusi adalah saluran yang digunakan oleh produsen untuk menyalurkan produk tersebut dari produsen sampai ke konsumen atau industri pemakai. Meliputi transportasi, lokasi, pergudangan, dan lain sebagainya.

d) Promosi (Promotion)

Bauran promosi disebut bauran komunikasi pemasaran (marketing communication mix) perusahaan merupakan paduan spesifik iklan, promosi penjualan, hubungan masyarakat, penjualan personal, dan sarana pemasaran langsung yang digunakan perusahaan untuk mengkomunikasikan nilai pelanggan secara persuasif dan membangun hubungan pelanggan (Kotler dan Armstrong, 2008).

e) Orang (People)

Bauran pemasaran orang, berhubungan dengan perencanaan sumber daya, job specification, job description, rekrutmen, seleksi karyawan, pelatihan karyawan, dan motivasi kerja. Perencanaan sumber daya manusia (SDM) merupakan fungsi yang pertama harus dilaksanakan dalam organisasi. Perencanaan SDM adalah langkah yang diambil oleh

manajemen guna menjamin bahwa bagi organisasi tersedia tenaga kerja yang tepat untuk menduduki berbagai kedudukan, jabatan, dan pekerjaan yang tepat pada waktu yang tepat semuanya itu dalam rangka mencapai tujuan dan berbagai sasaran yang telah dan akan ditetapkan (Faustinus,2003).

f) Proses (Process)

Menurut Philip Kotler (2006), proses dapat melibatkan bagaimana perusahaan merespon kebutuhan setiap pelanggan. Dari saat konsumen mendaftar sampai mendapatkan yang mereka inginkan. Beberapa perusahaan cenderung melayani pelanggan dengan cara yang unik atau khusus. Proses dalam pemasaran berarti keseluruhan sistem terlibat dalam implementasi dan menentukan kelancaran penyelenggaraan jasa yang dapat memberikan kepuasan pada penggunanya.

g) Lingkungan Fisik (Physical Evidence)

Lingkungan Fisik adalah lingkungan dimana suatu perusahaan menyediakan layanan dan lokasi dimana perusahaan dapat berinteraksi dengan konsumen, serta berbagi komponen yang tampak (tangible) dalam menunjang kinerja dan kelancaran pelayanan (Zeithaml, Bitner, dan Gremler, 2006).

BAB V

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Menurut Nazir (2014) metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Sedangkan menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai *instrument* kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif deskriptif adalah suatu metode yang menggambarkan suatu fenomena melalui deskripsi dalam bentuk kalimat dan bahasa yang menggunakan metode ilmiah. Sehingga penulis menggunakan metode penelitian kualitatif tersebut karena sesuai dengan masalah yang terdapat di BPJS Kesehatan Cabang Semarang. Terdapat dua data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2017), data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Artinya sumber data penelitian diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara. Wawancara dilakukan pada Kepala Bagian Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan Peserta yaitu Ibu Nur Wulan, dan Kepala Bagian Keuangan yaitu Ibu Lady Gina.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2017), data sekunder merupakan sumber informasi yang tidak secara langsung memberikan data kepada pengumpul data. Artinya sumber data penelitian diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku literatur, artikel, jurnal, peraturan perundang-undangan dan referensi lain yang berkaitan dengan studi ini.

5.2 Waktu Pengumpulan Data

Kegiatan ini dilakukan selama kurang lebih 5 bulan dari tanggal 14 Februari – 18 Juni 2022. Waktu kegiatan dilakukan selama aktivitas magang berlangsung di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Semarang. Lokasi pengumpulan data dilaksanakan di Kota Semarang.

5.3 Strategi Pengumpulan Informasi

Menurut Sugiyono (2018), strategi pengumpulan informasi dilakukan dalam keadaan normal, sumber informasi penting, dan prosedur pengumpulan informasi sebagian besar dilakukan pada persepsi, pertemuan, dan

dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2018) observasi diartikan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi pada objek-objek alam yang lain. Observasi dalam penelitian dilakukan dengan cara mempelajari dan mengadakan pengamatan secara langsung selama magang di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Semarang.

2. Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (2018) merupakan strategi pengumpulan informasi jika pakar mempunyai keinginan untuk memimpin laporan mendasar untuk menemukan permasalahan yang perlu direnungkan, dan terlebih lagi jika ilmuwan mempunyai keinginan untuk mengetahui hal-hal yang lebih dalam dan luar. Seluruh tanggapan informan dicatat persis seperti yang ada dalam penelitian ini. Wawancara terstruktur merupakan jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini, dan tujuannya adalah untuk memastikan bahwa peneliti telah menyiapkan pertanyaan sebelum mewawancarai informan. Wawancara dilakukan dengan Kepala Bidang Bagian Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan Peserta yaitu Ibu Nur Wulan.

2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi ini merekam semua hasil wawancara dan keterangan yang diberikan oleh informan, serta permintaan data kepada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Semarang.

➤ Berikut lampiran pertanyaan yang diajukan saat proses wawancara:

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Adakah target yang harus dicapai BPJS Kesehatan Cabang Semarang setiap bulannya untuk melakukan pendaftaran badan usaha?	Menurut informasi yang saya dapatkan saat wawancara bersama Ibu Wulan yaitu ada target yang harus dicapai dengan sasaran target penduduk. BPJS Kesehatan mendapatkan potensi data badan usaha dari instansi ketenagakerjaan lain seperti Disnaker, OSS yang dikelola oleh DMPPTSP sehingga BPJS Kesehatan harus memastikan bahwa badan usaha sudah melakukan pendaftaran untuk karyawannya sebagai peserta BPJS Kesehatan.
2	Adakah target BPJS Kesehatan dalam melakukan kunjungan badan usaha yang belum terdaftar?	Menurut informasi yang saya dapatkan saat wawancara bersama Ibu Wulan yaitu ada target yang dilakukan setiap bulannya sebanyak 4000 badan usaha untuk melakukan kunjungan/canvassing dengan melakukan inovasi atau bisa juga dengan telemarketing.
3	Apa saja tugas RO terhadap badan usaha?	Menurut informasi yang dapatkan saat wawancara bersama Ibu Wulan yaitu melakukan edukasi kepada penduduk, menjaga agar peserta tetap engage dengan program JKN, melakukan recruitment bagi

		penduduk yang belum terdaftar JKN termasuk di badan usaha.
4	Apa saja kendala yang terjadi pada badan usaha saat melakukan pendaftaran pekerja penerima upah (PPU) di BPJS Kesehatan?	Menurut informasi yang saya dapatkan wawancara bersama Ibu Wulan yaitu pertama kondisi finansial badan usaha karena efek pandemi dimana badan usaha mengalami penurunan finansial tetapi badan usaha harus tetap mendaftarkan karyawannya kepada BPJS Kesehatan, kedua potensi badan usaha yang baru saja melakukan perizinan usaha dan badan usaha tersebut belum beroperasi/ belum berjalan, ketiga badan usaha enggan mendaftarkan karyawannya karena belum paham terkait jaminan kesehatan.
5	Bagaimana BPJS Kesehatan dalam memasarkan agar seseorang tertarik mendaftarkan dirinya pada jaminan kesehatan?	Menurut informasi yang saya dapatkan saat wawancara bersama Ibu Wulan yaitu pertama dengan melakukan sosialisasi secara langsung kepada peserta, kedua membuat media-media yang mudah dipahami oleh peserta seperti membuat leaflet.
6	Sejauh ini bagaimana proses pemasaran terkait jaminan kesehatan sudah berjalan dengan lancar?	Menurut informasi yang saya dapatkan saat wawancara bersama Ibu Wulan yaitu melihat dari cakupan peserta yang masih ada saja yang belum terdaftar di JKN strategi ini masih perlu dibenahi dengan memudahkan pelayanan menggunakan aplikasi E-dabu, Mobile JKN, Pandawa, Chika, Care Center yang dapat digunakan oleh peserta.

5.3 Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018), Analisis data yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Pada penelitian ini penulis menggunakan analisis deskriptif komparatif. Dimana data yang telah didapatkan kemudian dianalisis dengan teknik komparatif yang membandingkan pelaksanaan di lapangan terkait penyelesaian masalah dengan teori yang digunakan. Penelitian deskriptif juga membahas mengenai masalah yang sedang terjadi, yaitu pada BPJS Kesehatan mengenai ketidakpatuhan peserta pekerja penerima upah pada badan usaha melalui komunikasi pemasaran agar dapat mengurangi terjadinya permasalahan yang sedang terjadi.



BAB VI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

6.1 Identifikasi Permasalahan di BPJS Kesehatan Cabang Semarang

Kesehatan merupakan bagian dari kebutuhan pokok bagi setiap individu, yang tertera di dalam Undang-undang Dasar tahun 1945 pasal 28 H ayat 1 yang berbunyi “ bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup baik dan sehat berhak memperoleh pelayanan kesehatan.” Dalam memenuhi jaminan kesehatan negara telah memberikan suatu program jaminan sosial seperti yang telah diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial bahwa sistem jaminan sosial nasional yaitu program negara yang bertujuan untuk memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh masyarakat.

Sesuai dengan Undang-undang BPJS Kesehatan memiliki peran sebagai perusahaan asuransi kesehatan yang bertujuan untuk memastikan bahwa peserta berhak atas tunjangan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan kesehatan. Program Jaminan Kesehatan (JKN) adalah program yang diselenggarakan dan dilaksanakan oleh BPJS kesehatan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya telah di bayar oleh pemerintah.

Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Maryuni, et al (2020) menyebutkan bahwa hingga saat ini masih terdapat masyarakat maupun pekerja yang terdaftar di perusahaan yang belum mendaftarkan dirinya menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dalam hal ini yang dimaksud Perusahaan menurut Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan adalah setiap bentuk usaha yang berbadan hukum atau tidak, milik orang perseorangan, milik persekutuan, atau milik badan hukum, baik milik swasta maupun milik negara yang memperkerjakan pekerja/buruh dengan membayar upah atau imbalan dalam bentuk lain.

Untuk mendukung adanya data wawancara pada laporan ini, berikut merupakan data hasil wawancara yang telah dilakukan penulis yaitu :

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Berapa jumlah Badan Usaha yang tidak patuh pada tahun 2021-2023	Pada tahun 2021 terdapat 40 badan usaha tidak patuh, tahun 2022 terdapat 78 badan usaha tidak patuh, tahun 2023 terdapat 40 badan usaha tidak patuh.
2	Apa yang menjadi penyebab ketidakpatuhan badan usaha?	<p>a. Kondisi finansial badan usaha seperti saat pandemi sangat berdampak sekali karena pada saat itu badan usaha harus tetap beroperasi dan ketika ingin mendaftarkan pekerjanya kondisi ekonominya belum tercukupi untuk membayar jaminan sosial bagi para pekerjanya, sehingga badan usaha tidak memberikan data pekerjanya sesuai dengan jumlah pekerja yang ada.</p> <p>b. Perusahaan enggan mendaftarkan</p>

		<p>pekerjanya karena belum paham terkait JKN.</p> <p>c. Kurangnya kesadaran para pekerja pada program JKN, yang mana pekerja beranggapan jika iuran JKN jumlahnya sangat banyak sehingga membebani para pekerja tersebut. Selain itu pekerja pun beranggapan jika mereka belum membutuhkan asuransi kesehatan karena mereka merasa sehat-sehat saja dan tidak memiliki penyakit.</p>
3	<p>Bagaimana BPJS Kesehatan menanggapi badan usaha yang tidak patuh?</p>	<p>BPJS Kesehatan mempunyai kewenangan dimulai dari melakukan pengawasan terhadap pemberi kerja. Fungsi pengawasan untuk melihat apakah pemberi kerja sudah mendaftarkan pekerjanya ke program BPJS Kesehatan dari fungsi pengawasan jika ditemukan hal-hal yang tidak sesuai maka akan dilakukan proses pemeriksaan. Jika tidak patuh maka akan dikenakan sanksi administratif seperti teguran 1, ke 2 dan sanksi denda.</p>

Berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan dengan Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan, faktor yang menjadi ketidakpatuhan yaitu Kondisi finansial badan usaha seperti saat pandemi sangat berdampak sekali karena pada saat itu badan usaha harus tetap beroperasi dan ketika ingin mendaftarkan pekerjanya kondisi

ekonominya belum tercukupi untuk membayar jaminan sosial bagi para pekerjanya, sehingga badan usaha tidak memberikan data pekerjanya sesuai dengan jumlah pekerja yang ada, Perusahaan enggan mendaftarkan pekerjanya karena belum paham terkait JKN, Kurangnya kesadaran para pekerja pada program JKN, yang mana pekerja beranggapan jika iuran JKN jumlahnya sangat banyak sehingga membebani para pekerja tersebut. Selain itu pekerja pun beranggapan jika mereka belum membutuhkan asuransi kesehatan karena mereka merasa sehat-sehat saja dan tidak memiliki penyakit. Selain itu juga BPJS Kesehatan mempunyai kewenangan dimulai dari melakukan pengawasan terhadap pemberi kerja. Fungsi pengawasan untuk melihat apakah pemberi kerja sudah mendaftarkan pekerjanya ke program BPJS Kesehatan dari fungsi pengawasan jika ditemukan hal-hal yang tidak sesuai maka akan dilakukan proses pemeriksaan. Jika tidak patuh maka akan dikenakan sanksi administratif seperti teguran 1, ke 2 dan sanksi denda.

6.2 Pembahasan

6.2.1 Komunikasi Pemasaran

Strategi yang dilakukan bisnis untuk mendidik, membujuk, dan mengingatkan pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung, tentang merek dan produk yang mereka jual dikenal sebagai komunikasi pemasaran. Jadi, mempromosikan korespondensi ditandai dengan menunjukkan suara organisasi dan citranya serta merupakan cara di mana

organisasi dapat melakukan pertukaran dan membina hubungan dengan klien.

Pada umumnya, pertukaran promosi dapat mengkomunikasikan atau menggambarkan kepada pembeli bagaimana dan mengapa suatu barang digunakan oleh siapa, dan di mana serta bagaimana menggunakannya. Selain itu, pembeli dapat mengetahui siapa yang membuat barang tersebut dan organisasi serta merek apa yang mendukungnya. Dengan pertukaran periklanan, diyakini bahwa mereka benar-benar ingin memberikan organisasi kemampuan untuk menghubungkan merek dengan orang lain atau pembeli. Menurut Kennedy dan Soemanagara (2006) memiliki 5 jenis model komunikasi pemasaran yaitu:

- a. **Iklan (Advertising)** yaitu komunikasi masa dengan menggunakan media surat kabar, majalah, radio, televisi dan media-media lainnya atau juga komunikasi langsung yang didesain untuk pelanggan bisnis atau pengguna terakhir.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Semarang dengan Kepala Bidang Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan mengatakan bahwa :

“ Kalau kita bicara media massa yang digunakan yaitu media cetak dan elektronik, untuk media cetak kita lebih memanfaatkan banner, leaflet, dan video tron karena lebih efektif. Selain itu untuk media

elektronik kita memberikan informasi melalui internet, media sosial dan aplikasi mobile JKN”

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan Peserta dapat disimpulkan bahwa promosi iklan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan sudah berjalan efektif sehingga para badan usaha dapat lebih mudah untuk mengetahui informasi-informasi mengenai pentingnya program jaminan kesehatan untuk badan usaha itu sendiri maupun pekerjanya. Informasi yang bisa diperoleh melalui media sosial, internet, dan aplikasi mobile JKN.

- b. Promosi Penjualan (Sales Promotion)** yaitu seluruh kegiatan pemasaran untuk merangsang terjadinya pembelian produk yang cepat atau terjadinya penjualan dalam waktu singkat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Semarang dengan Kepala Bidang Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan mengatakan bahwa :

“ Saat ini BPJS Kesehatan melakukan sosialisasi terhadap badan usaha yang belum terdaftar dan sudah terdaftar program jaminan kesehatan pada badan usaha agar mau mendaftarkan pekerjanya dalam program jaminan kesehatan yang sudah menjadi kewajiban.”

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan Peserta maka dapat disimpulkan jika promosi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan dilakukannya dengan sosialisasi pada badan usaha agar dapat menarik badan usaha untuk ikut

serta dalam program jaminan kesehatan. Karena jika tidak mengikuti program jaminan kesehatan badan usaha tersebut akan dikenakan sanksi administratif sesuai dengan PP No 86 tahun 2013 tentang tata cara pengenaan sanksi administratif dalam penyelenggaraan jaminan sosial, walaupun badan usaha tersebut sudah mengikuti asuransi kesehatan lainnya.

- c. **Hubungan Masyarakat (Public Relation)** yaitu hal yang merangkum seluruh komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam atau keluar antara perusahaan dengan semua khalayaknya untuk mencapai tujuan spesifik atas dasar saling pengertian.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Semarang dengan Kepala Bidang Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan mengatakan bahwa :

“ Saat ini BPJS Kesehatan melakukan advokasi terkait keselarasan program terhadap perusahaan, pemerintah daerah, membangun engagement/ kemitraan dengan stakeholder lainnya, dan menggandeng kejaksaan negeri. Contohnya pada Apindo (Asosiasi Pengusaha Indonesia) sebagai perwakilan perusahaan, Serikat Pekerja sebagai perwakilan dari pekerja, dan koordinasi dengan disnaker, DPMPTSP.”

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan Peserta maka dapat disimpulkan bahwa BPJS Kesehatan sudah bekerja sama dengan beberapa instansi untuk mengawasi badan usaha yang patuh dan tidak patuh. Sehingga BPJS

Kesehatan berharap dengan menggandeng beberapa instansi akan mengurangi ketidakpatuhan badan usaha terkait program jaminan kesehatan.

- d. Penjualan Perorangan (Personal Selling)** yaitu bentuk komunikasi langsung antara penjual dengan calon pembeli. Dalam hal ini, penjual berusaha untuk membujuk pembeli untuk membeli produk yang ditawarkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Semarang dengan Kepala Bidang Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan mengatakan bahwa :

“ Kita sebagai pegawai BPJS Kesehatan selalu melakukan sosialisasi dengan presentasi langsung memberikan pengetahuan mengenai kegunaan jaminan kesehatan dan membujuk pada badan usaha yang belum terdaftar untuk mendaftarkan pemberi kerja dan pekerja beserta anggota keluarganya pada program jaminan kesehatan yang sudah menjadi kewajiban sesuai dengan PP No 82 tahun 2018 tentang jaminan kesehatan.”

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan Peserta maka dapat disimpulkan dengan adanya presentasi langsung kepada badan usaha membuat badan usaha lebih mudah memahami dan meningkatkan kesadaran untuk mendaftarkan pekerjanya pada program jaminan kesehatan, karena dengan adanya jaminan kesehatan pekerja mendapatkan pelayanan

kesehatan secara mudah jika pekerja sakit atau anggota keluarga yang sakit dan tidak perlu khawatir dengan biaya yang harus dikeluarkan pekerja.

- e. **Penjualan Langsung (Direct Selling)** yaitu usaha perusahaan untuk berkomunikasi langsung dengan calon pelanggan sasaran dengan tujuan menimbulkan tanggapan atau transaksi penjualan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Semarang dengan Kepala Bidang Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan mengatakan bahwa :

“ BPJS Kesehatan bekerja sama dengan DPMPTSP untuk mengetahui badan usaha mana saja yang sudah terdaftar atau belum terdaftar. Jika badan usaha belum terdaftar maka pihak RO akan menelepon badan usaha tersebut agar mendaftarkan pekerjanya pada jaminan kesehatan. Jika badan usaha tidak menanggapi telepon dari pihak RO, maka kita akan datang langsung ke tempat badan usaha tersebut.”

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan Peserta maka dapat disimpulkan bahwa BPJS Kesehatan bekerja sama dengan DPMPTSP untuk selalu memperhatikan badan usaha mana saja yang belum terdaftar dengan jaminan kesehatan, jika ada yang belum terdaftar pihak BPJS Kesehatan akan segera menghubungi badan usaha tersebut untuk segera mendaftarkan pekerjanya pada jaminan kesehatan. Agar badan usaha

tersebut tidak terkenan sanksi administratif yang dapat merugikan badan usaha mereka.

6.2.1 Bauran Pemasaran (Marketing Mix)

Peran pemasaran di suatu perusahaan atau organisasi sangat penting karena untuk mencapai keberhasilan atau kesuksesan perusahaan. Keberhasilan setiap perusahaan dalam memasarkan produk tidak lepas dari perencanaan strategi pemasaran yang matang serta menggabungkan elemen-elemen yang ada di bauran pemasaran (marketing mix). Elemen-elemen yang saling mendukung satu sama lain di dalam bauran pemasaran untuk mendapatkan persepsi yang diinginkan dari pasar sasaran.

Buchari Alma (2011) mengatakan bahwa marketing mix yaitu suatu rencana yang mengkombinasikan aktivitas-aktivitas marketing, agar dicari kombinasi maksimum sehingga menghadirkan produk yang di harapkan konsumen. Bauran pemasaran terdiri dari semua hal yang bisa dilakukan perusahaan untuk mempengaruhi permintaan produknya yang dikelompokkan dalam tujuh variabel dengan 7P yaitu :

a. Produk (Product)

Strategi produk yaitu menetapkan cara dan penyediaan produk yang tepat bagi pasar yang dituju, sehingga dapat memuaskan para konsumennya dan dapat meningkatkan keuntungan usaha dalam jangka panjang melalui peningkatan penjualan dan peningkatan pangsa pasar. sesuai dengan teori bahwa “produk adalah suatu materi yang dihasilkan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen, baik berupa

barang atau jasa. Produk adalah apapun yang bisa ditawarkan ke suatu kelompok pelanggan atau pasar dan bisa memuaskan sebuah keinginan atau kebutuhan. Artinya manfaat produk tersebut akan menjadi solusi dari kebutuhan atau keinginan konsumen”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Semarang dengan Kepala Bidang Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan mengatakan bahwa :

“ Produk yang ditawarkan BPJS Kesehatan yaitu program jaminan kesehatan yang mana semua orang yang tinggal di Indonesia wajib mendaftarkan dirinya beserta anggota keluarganya pada jaminan kesehatan. Selain itu, adapun badan usaha yang wajib mendaftarkan dirinya dan pekerjanya pada jaminan kesehatan untuk memudahkan pekerja beserta anggota keluarganya menggunakan fasilitas kesehatan yang sudah diberikan. Tetapi sampai saat ini masih ada saja badan usaha masih menyepelkan program jaminan kesehatan karena kurangnya pemahaman terkait jaminan kesehatan sehingga terjadi ketidapatuhan terkait jaminan kesehatan.”

Tahun	Kota	Tidak Patuh
2021	Semarang	40
2022	Semarang	78
2023	Semarang	44

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan Peserta menunjukkan

bahwasanya produk yang diberikan BPJS Kesehatan terkait jaminan kesehatan untuk pekerja. Tetapi pada kenyataannya masih ada saja badan usaha yang tidak patuh terkait program jaminan kesehatan, dapat dilihat dari data yang diperoleh bahwa tahun 2021 sebanyak 40 tidak patuh, tahun 2022 mengalami peningkatan 78 badan usaha tidak patuh dan tahun 2023 mengalami penurunan menjadi 44 badan usaha tidak patuh. BPJS Kesehatan selalu memberikan sosialisasi dan edukasi kepada badan usaha agar selalu patuh terhadap program jaminan kesehatan, karena jika kita patuh dengan jaminan kesehatan akan lebih mudah untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan.

b. Harga (Price)

Harga yaitu satu-satunya unsur pemasaran yang mendatangkan pemasukan atau pendapatan bagi suatu usaha. Harga merupakan unsur marketing mix yang bersifat fleksibel, artinya dapat diubah dengan cepat. Penetapan harga dalam suatu usaha akan menentukan posisi persaingan dan mempengaruhi tingkat penjualan produk. Tingkat harga yang ditetapkan akan mempengaruhi biaya karena kuantitas yang terjual berkaitan dengan efisiensi produksi. Oleh karena itu keputusan strategi dan penetapan harga memegang peranan penting dalam setiap perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Semarang dengan Kepala Bidang Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan mengatakan bahwa :

“ Harga yang dimasukkan dalam program jaminan kesehatan yaitu terkait dengan iuran yang harus di bayarkan oleh peserta yang terdaftar pada jaminan kesehatan. Pada peserta penerima upah besaran iuran yang harus dibayarkan sebesar 5% yang mana karyawan sebesar 1% saja dan sisanya 4% dibayarkan oleh badan usaha. Sampai saat ini, terkadang para pekerja masih belum paham terkait iuran yang dibayarkan. Mereka berpikir bahwa iuran BPJS Kesehatan menjadi beban mereka.”

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan Peserta menunjukkan bahwasanya masih kurangnya pemahaman yang dimiliki pekerja yang membuat mereka menganggap bahwa iuran yang dibayarkan hanya menjadi beban buat para pekerja. Tetapi pada kenyataannya BPJS Kesehatan memberikan keringanan kepada pekerja penerima upah untuk ikut serta dalam program jaminan kesehatan, karena sesuai dengan besaran iuran BPJS Kesehatan perusahaan sebesar 5% dengan ketentuan 4% dibayar oleh pemberi kerja dan 1% dibayar oleh karyawan beserta dengan anggota keluarganya. Sehingga BPJS Kesehatan memberikan sosialisasi dan edukasi pada pekerja mengenai iuran pembayaran agar mereka paham jika iuran 5% itu tidak semuanya dari gaji mereka tetapi

hanya 1% saja dengan ketentuan anggota keluarga sudah masuk dalam program jaminan kesehatan.

c. Tempat (Place)

Tempat/saluran penyebaran merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi hasil promosi suatu usaha. Semakin baik sistem lokasi/lokasi dan jalur pengangkutan yang dipilih maka semakin tinggi pula tingkat jaminan dan sosialisasi lokasi serta fasilitas dan sistem yang menjadi penting, hal ini karena pembeli dapat dengan mudah datang ke setiap lokasi yang ada dan mengedarkan tenaga kerja dan produk. Kantor BPJS Kesehatan cabang Semarang berlokasi di JL. Sultan Agung No 144, Kaliwiro, Kecamatan Candisari, Kota Semarang yang letaknya cukup strategis dan mudah dijangkau oleh para pemberi kerja. Sehingga pemberi kerja dapat datang kapanpun ke kantor BPJS Kesehatan jika ingin melakukan pendaftaran untuk pekerjanya.

d. Kemajuan

Kemajuan adalah suatu gerakan yang menanamkan prevalensi barang dan meyakinkan klien atas pembelian barang dalam suatu bisnis, tindakan ini berdampak pada pembeli sehingga pelanggan selalu tertarik untuk membeli barangnya. Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu proses pemasaran adalah promosi. Betapa hebatnya sifat suatu barang, dengan asumsi pembeli belum pernah mengetahuinya dan tidak tahu apakah barang tersebut akan berharga bagi pembeli, maka

pada saat itu pelanggan tidak akan pernah mendapatkannya. Tujuan promosi adalah memperkenalkan dan menyebarkan informasi mengenai hasil usaha mempengaruhi atau membujuk pasar konsumen agar konsumen mengenal produk tersebut dan menerimanya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Semarang dengan Kepala Bidang Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan mengatakan bahwa :

“Untuk kegiatan promosi BPJS Kesehatan melakukan promosi dengan melakukan telecollecting dengan menelfon pada badan usaha yang belum terdaftar jaminan kesehatan untuk memberikan informasi terkait jaminan kesehatan pada badan usaha agar mau mendaftar . Selain itu kita juga melakukan sosialisasi pada badan usaha.”

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan Peserta menunjukkan bahwasanya promosi yang diberikan BPJS Kesehatan dengan cara telecollecting yang sudah berjalan cukup efektif untuk segmen badan usaha untuk memberikan informasi program jaminan kesehatan. Tetapi BPJS Kesehatan akan terus memberikan edukasi dan sosialisasi pada badan usaha, walaupun masih terdapat 44 badan usaha yang tidak patuh serta mengawasi semua badan usaha untuk selalu patuh pada program jaminan kesehatan, sehingga badan usaha memiliki kesadaran sendiri untuk ikut serta pada jaminan kesehatan untuk pemberi kerja dan pekerjanya.

d. Manusia (People)

Manusia menyiratkan individu yang terlibat baik secara langsung atau tidak langsung dalam siklus bantuan itu sendiri. Yang dimaksud di sini adalah pekerja dan pembeli. Perwakilan dan pembeli sangat persuasif terhadap proses efisiensi, kemajuan, peningkatan dan administrasi terhadap hasil dalam memamerkan produk dalam suatu bisnis.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Semarang dengan Kepala Bidang Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan mengatakan bahwa :

” Pegawai BPJS Kesehatan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi para badan usaha atau pemberi kerja. Contoh jika ada badan usaha atau pemberi kerja mengalami kendala, maka kita memperbolehkan pemberi kerja datang langsung ke kantor untuk menangani kendala tersebut. Selain itu masalah yang masih terjadi pada pemberi kerja yang tidak patuh dengan tidak memberikan data yang sesuai dengan pekerjanya.”

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan Peserta menunjukkan bahwasanya BPJS Kesehatan selalu memberikan pelayanan dengan baik terutama pada segmen Peserta Pekerja Penerima Upah Badan Usaha, yang mana pemberi kerja atau badan usaha dapat konsultasi langsung ke kantor BPJS Kesehatan jika terjadi kendala pada PPU BU. Tetapi masih

terdapat masalah pada pemberi kerja yang tidak patuh dengan jaminan kesehatan.

e. Proses (Process)

Definisi proses yaitu suatu fase yang diterapkan dari suatu tugas sehingga hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut dapat menggambarkan strategi hebat yang digunakan. Suatu tugas memerlukan siklus yang tepat agar setiap pekerjaan dapat diselesaikan secara nyata dan produktif sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Semarang dengan Kepala Bidang Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan mengatakan bahwa :

“ Dalam hal proses pada BPJS Kesehatan kita memiliki pegawai RO (Relation Officer) yang memiliki tugas seperti menghubungi badan usaha, mengedukasi pada badan usaha, dan melakukan registrasi badan usaha. Sehingga kita dapat mengetahui badan usaha mana saja yang belum terdaftar jaminan kesehatan. Setiap badan usaha memiliki 1 RO, dan satu pegawai RO memegang 500 badan usaha.”

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan Peserta dapat disimpulkan bahwa BPJS Kesehatan mempunyai pegawai RO yang tugasnya melakukan recruitment badan usaha. Peran RO dalam badan usaha cukup penting, karena dengan adanya RO membuat badan usaha yang belum terdaftar menjadi terdaftar setelah dilakukannya

telecollecting, sosialisasi dan edukasi pada badan usaha atau pemberi kerja.

f. Lingkungan Fisik (Physical Evidance)

Lingkungan fisik berhubungan dengan suasana, lokasi usaha dan lingkungan sekitar industri. Sebuah usaha yang memiliki lingkungan fisik yang baik mencerminkan bagaimana sebuah industri menjaga dan memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Semarang dengan salah satu Pemberi Kerja mengatakan bahwa :

“ Kantor BPJS Kesehatan mempunyai tempat yang nyaman dan cukup strategis. Tempat yang bersih, rapi dan mempunyai ruang tunggu untuk pemberi kerja dan pegawai berkonsultasi. Sebelum masuk kedalam kantor kita selalu ditanya terlebih dahulu dengan satpam dan diberikan arahan dengan baik.”

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan Peserta dapat disimpulkan bahwa BPJS Kesehatan selalu menjaga kenyamanan untuk para pengunjung yang datang ke kantor.

6.2.2 Startegi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Semarang dalam upaya meningkatkan kepatuhan pada segmen Pekerja Penerima Upah Badan Usaha (PPU BU)

BPJS Kesehatan memiliki program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bertujuan untuk memberikan jaminan sosial untuk seluruh masyarakat Indonesia. Menurut Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan peserta BPJS Kesehatan mengatakan “ Program JKN-KIS berguna sebagai perlindungan apabila penduduk atau masyarakat itu membutuhkan jaminan pelayanan kesehatan. Karena yang pertama sakit itu kan hal yang unpredictable suatu hal yang engga bisa diduga kapan dia sakit. Makanya secara peraturan perundang-undangan seluruh warga negara Indonesia wajib menjadi peserta jKN. Gunanya untuk melindungi ketika risiko sakit terjadi”. Upaya peningkatan kepesertaan khususnya segmen Pekerja Penerima Upah Badan Usaha (PPU BU) perlu ditingkatkan secara berkelanjutan guna mencapai target kepesertaan dan target UHC 100%. Dengan begitu hadinya peran pemerintah pusat hingga perangkat daerah sangat mendukung program JKN-KIS terlaksana dengan baik dan mencapai target yang telah ditentukan.

6.2.2.1 Sosialisasi Program JKN-KIS Kepada Para Badan Usaha

BPJS Kesehatan mempunyai program perluasan peserta yang dilakukan dengan cara sosialisasi program JKN (Maryuni et al, 2020). BPJS Kesehatan Cabang Semarang mempunyai startegi untuk meningkatkan kepesertaan khususnya segmen PPU BU dengan cara melakukan sosialisasi program JKN kepada badan usaha atau pemberi kerja bahwa setiap badan usaha yang memiliki lebih dari lima pekerja, pemberi kerja wajib memberikan jaminan kesehatan bagi para pekerjanya.

Sosialisasi yang dilakukan dengan program telemarketing, mapping, canvassing.

Sosialisasi yang selama ini dijalankan dengan menjelaskan regulasi dan ketentuannya serta memastikan bahwa pemberi kerja telah memahami terkait program JKN-KIS, hak dan kewajiban peserta serta manfaat yang didapat oleh peserta. Selain itu juga dijelaskan mengenai ketentuan pemotongan iuran bahwa dari 5% itu pemberi kerja 4% dan 1% dipotong dari gaji pokok dan tunjangan tetap. Iuran yang dibayarkan setiap bulan tidak untuk pekerja saja namun sudah dapat melindungi satu keluarga dengan rincian suami atau istri dan tiga orang anak. Sehingga diharapkan pihak badan usaha patuh dalam hal memberikan dan menyampaikan data peserta setiap bulannya dengan valid dan benar.

6.2.2.2 Peningkatan Kepesertaan

BPJS Kesehatan Cabang Semarang mempunyai beberapa cara untuk meningkatkan kepesertaan pada segmen PPU BU yaitu seperti Telemarketing, Canvassing, Mapping dan Online Single Submission. Pihak BPJS Kesehatan bersama para RO atau Relation Officer memiliki tugas untuk merencanakan program tersebut berjalan dengan lancar

a. Telemarketing

Telemarketing adalah program yang bertujuan untuk memproses rekrutmen badan usaha dengan cara menghubungi kontak para badan

usaha yang terdaftar melalui aplikasi pendaftaran badan usaha yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk menyampaikan kewajiban badan usaha dan pekerja untuk menjadi peserta program JKN. BPJS Kesehatan Cabang Semarang sudah menggunakan program telemarketing sebagai salah satu upaya peningkatan kepesertaan pada segmen PPU BU. Program telemarketing sudah dilakukan sejak adanya pandemi Covid-19, hal ini bertujuan untuk mengurangi penularan virus Covid-19 secara langsung. Target sasaran dari program telemarketing adalah badan usaha yang belum teregristrasi sama sekali dan badan usaha yang telah teregistrasi, namun dengan tetap menggali informasi apakah di perusahaan tersebut telah terdaftar seluruhnya atau hanya sebagian pekerja saja serta apakah ada kendala saat melakukan registrasi pekerjanya.

Pihak Relation Officer selalu melakukan perencanaan berdasarkan data potensial yang sekiranya terdapat badan usaha yang belum registrasi, setelah itu RO menghubungi melalui telepon pihak BU terkait. Namum terkadang masih terdapat beberapa BU yang tidak mau menerima informasi mengenai program JKN walaupun dalam hal ini para badan usaha wajib memiliki kesiapan untuk menerima informasi tersebut karena bersifat wajib. Bahkan terdapat BU yang sama sekali tidak menjawab panggilan tersebut, sehingga selanjutnya akan dilakukan jadwal untuk kunjungan secara langsung.

Menurut Kepala Bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan Peserta program telemarketing yang dilakukan pihak BPJS Kesehatan Cabang Semarang sudah terbilang efektif untuk meningkatkan kepatuhan kepesertaan di segmen PPU BU . dengan adanya program telemarketing pihak BPJS Kesehatan dapat melakukan perjanjian terlebih dahulu jika ingin melakukan sosialisasi pada badan usaha.

b. Mapping

Mapping yaitu dengan cara memetakan potensi perusahaannya berdasarkan wilayah dan dipetakan lagi mana potensi yang terbesar sehingga wilayah itu yang dipilih. Kegiatan mapping dilakukan setiap bulannya dengan memilih jangka waktu tertentu. Sebelum turun langsung menemui badan usaha, pihak RO melakukan telemarketing terlebih dahulu guna mengetahui apakah perusahaan tersebut telah beroperasi dengan memiliki pekerja yang berpotensi untuk dilakukan pendaftaran. Jika dengan telemarketing badan usaha sudah mau melakukan registrasi maka pihak RO tidak perlu melakukan mapping. Tidak ada target khusus berapa badan usaha yang harus dilakukan sosialisasi dalam sekali mapping.

Mapping yang dilakukan pihak RO dengan melakukan sosialisasi dan memberikan informasi program JKN serta kewajiban badan usaha bahwa wajib melakukan registrasi dan memberikan pemahaman bahwa pemberi kerja wajib memberikan jaminan kesehatan pada pekerjanya. Dengan adanya program mapping dan sosialisasi dengan berkunjung

langsung, tidak sedikit badan usaha yang telah menerima informasi tersebut dengan baik dan langsung melakukan registrasi serta mendaftarkan para pekerjanya.

c. Canvassing

Canvassing yang dilakukan pihak RO yaitu memberikan sosialisasi dengan pemberian edukasi terkait program JKN-KIS. Sebelum melakukan canvassing pihak RO tetap melakukan telemarketing, jika pada saat telemarketing pihak RO tidak mendapatkan hasil maka akan dilakukan kunjungan pada badan usaha. Setelah dilakukan sosialisasi dengan pemberian edukasi pada badan usaha, maka pemberi kerja diberikan waktu tiga hari untuk menyiapkan segala data yang diperlukan untuk melakukan registrasi. Namun apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan badan usaha belum melakukan registrasi maka diberikan surat peringatan.

d. Online Single Submission

Online Single Submission merupakan sebuah aplikasi pelayanan publik milik DPMPTSP atau Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Aplikasi ini berguna untuk memberikan layanan perizinan di Kota Semarang bagi semua badan usaha yang ingin mendapatkan izin dari pemerintah untuk membuka sebuah usaha. Aplikasi tersebut dapat terhubung langsung dengan pihak BPJS Kesehatan dan dapat melihat para badan usaha yang telah terdaftar dan mendapatkan izin usaha. Di aplikasi OSS terdapat informasi yang

berpotensi untuk menjadi peserta JKN-KIS. Setelah melihat data, pihak BPJS Kesehatan kembali melakukan telemarketing untuk memastikan apakah perusahaan tersebut sudah mulai beroperasi dan tenaga kerja yang terdaftar di aplikasi sudah benar dan valid. Sehingga sumber potensial dari program telemarketing dan canvassing adalah dengan melihat sumber data dari aplikasi OSS itu sendiri.

e. Online Single Execution (OSX)

Program osx yang dilakukan BPJS Kesehatan Cabang Semarang yaitu SI BUS BARU program yang dilakukan untuk memanggil dan mengajak langsung para BU yang belum registrasi maupun yang telah registrasi dengan memberikan sosialisasi mengenai program JKN-KIS. Perusahaan diminta sudah langsung membawa data yang diminta sehingga dapat langsung di update data para kondisi tenaga kerja langsung di tempat, secara tidak langsung hal ini memudahkan perusahaan untuk menyampaikan datanya, sehingga jika ada kendala mengenai pendaftaran bisa langsung difasilitasi untuk dibantu.

6.2.2.3 Bersinergi dengan Kejaksaan Negeri

BPJS Kesehatan Cabang Semarang mengadakan perjanjian kepesertaan dengan Pengacara Negara sebagai pihak yang sah membantu materi usaha yang diikuti masyarakat miskin dengan mendaftarkan pekerjanya pada program JKN-KIS, yang selanjutnya akan bergantung pada kewenangan peraturan sesuai peraturan perundang-undangan. Peraturan Presiden Nomor 2 ini diberlakukan

melalui sanksi administratif. 86 Tahun 2013 yang memuat teguran tertulis, denda, dan ketidakmampuan menerima pelayanan publik. Program-program yang dilaksanakan BPJS Kesehatan seperti telemarketing, canvassing, pemetaan, dan Online Single Submission telah terlaksana dengan optimal; namun masih terdapat BU di lapangan yang belum patuh terhadap program yang telah disosialisasikan; apabila BU belum mendaftar sampai batas waktu yang ditentukan, maka akan diterbitkan surat peringatan pertama. Dalam hal surat teguran belum juga ditegaskan, RO akan menyerahkan catatan tersebut kepada pihak konsistensi yang selanjutnya akan merencanakan peninjauan terhadap komputer yang belum terdaftar calon spesialisnya.

6.2.2.4 Legalitas Pengaturan Kepesertaan sebagai Pelayanan Publik

Lahirnya Instruksi Presiden Nomor 1 tahun 2022 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional yang seolah menegaskan adanya kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam pelayanan publik bagi warga negara, karena membebankan kewajiban pada masyarakat untuk memperoleh hak pelayanan publik dengan mempersyaratkan bahwa setiap orang wajib mengikuti program jaminan sosial yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang jika tidak terdaftar sebagai peserta jaminan sosial maka akan dikenakan sanksi administratif berupa tidak mendapatkan pelayanan publik. Adanya ketentuan tersebut terdapat pada Diktum kedua angka 28 huruf m yang menyatakan bahwa, para

Gubernur untuk melaksanakan pengenaan sanksi administratif tidak mendapatkan pelayanan publik tertentu kepada pemberi kerja selain penyelenggara negara dan setiap orang sekain pemberi kerja, pekerja, dan penerima bantuan iuran jaminan kesehatan yang tidak memenuhi kewajibannya dalam program JKN sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Disamping itu adanya pengaturan tentang program jaminan kesehatan yang diselenggarakan BPJS Kesehatan selain Intruksi Presiden Nomor 1 tahun 2022 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional yaitu UUD Nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS Kesehatan dan Peraturan Pemerintah Nomor 86 tahun 2013 tentang Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif kepada pemberi kerja selain penyelenggara negara dan setiap orang.

Dalam perencanaan ujiannya diberikan waktu tiga hari kerja, apabila sampai waktu yang telah ditentukan ternyata tidak menjawab akan diberikan surat teguran pokok. Surat teguran pokok yang diberikan mempunyai batas waktu sampai dengan tujuh hari kerja untuk menyelesaikan keterangan tersebut. Apabila sampai batas waktu tersebut informasi tersebut belum diberikan, BPJS Kesejahteraan akan memberikan surat teguran berikutnya. Selain itu, BPJS Kesejahteraan juga menyampaikan persetujuan manajer atas denda sebesar 0,1% dari premi. Apabila dari hasil pemeriksaan konsistensi PC belum konsisten, BPJS Kesejahteraan dapat memberikan kewenangan hukum pengecualian

kepada kepala jaksa. Setelahnya, pelaku usaha yang tidak patuh bisa langsung dipanggil kejaksaan.

Sanksi dinilai cukup efektif untuk mengurangi ketidakpatuhan PC karena sesuai Peraturan Presiden No. BPJS Kesehatan telah menerapkan seluruh peraturan sejak teguran pertama dan kedua, mengenakan denda administratif sebesar 1% kepada pelaku usaha yang tidak patuh, dan masukan yang diberikan. dihubungkan dengan berakhirnya administrasi publik untuk substansi bisnis. Badan usaha telah memenuhi kewajibannya untuk mendaftarkan pekerjaannya baik secara langsung maupun bertahap hingga seluruh pekerjaannya terlindungi asuransi kesehatan hingga saat ini berkat mediasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan dan Kejaksaan.

Pasal 9 ayat 1 dan 2 serta ayat 3 PP Nomor 86 Tahun 2013 mencakup berbagai pelayanan publik. Pasal 9 ayat (1) menyatakan bahwa kewenangan tidak menjamin penyelenggaraan pemerintahan terbuka yang diketahui oleh badan usaha selain pimpinan negara meliputi:

- a. Lisensi terkait bisnis
- b. Lisensi diharapkan untuk mengikuti tender proyek
- c. Izin untuk mempekerjakan tenaga kerja asing
- d. Izin organisasi spesialis/pekerja spesialis
- e. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Kemudian pada pasal 9 ayat (2) disebutkan bahwa diperbolehkannya tidak memperoleh pelayanan publik yang diketahui

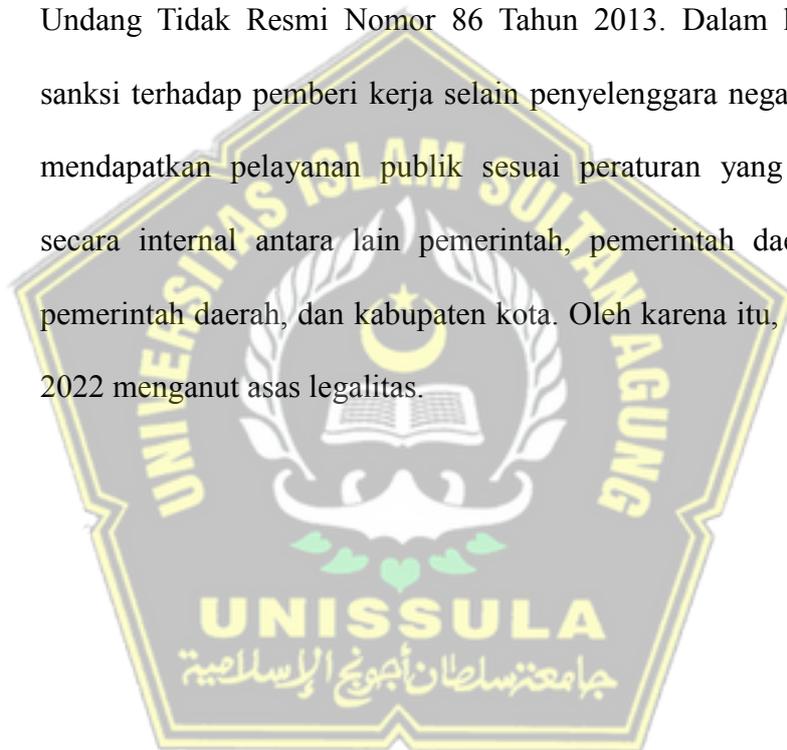
semua orang, selain pengusaha, buruh, dan penerima bantuan komitmen yang memenuhi kebutuhan dukungan dalam program pensiun yang didukung pemerintah. termasuk:

- a. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- b. Surat Izin Mengemudi (SIM)
- c. Surat Keterangan Tanah
- d. Paspor
- e. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)

Pasal 9 ayat (3) mengatur, kemudahan persetujuan karena tidak menerima penyelenggaraan pemerintahan tertentu dilakukan oleh unit bantuan terbuka pada instansi pemerintah, lembaga legislatif daerah provinsi, atau negara teritorial rezim/kota.

Keabsahan rencana pendaftaran BPJS Kesejahteraan sebagai syarat bantuan masyarakat. Kaidah keabsahan sangat penting bagi otoritas manajerial dalam melakukan aktivitasnya, karena yang terkandung dalam standar keabsahan adalah bahwa segala aktivitas otoritas pengatur bergantung pada kekuasaan yang terkandung dalam suatu pedoman hukum. Dalam rangka melaksanakan kegiatan pelayanan publik sebagai bagian dari proses pelaksanaan program BPJS Kesehatan, tindakan pelayanan publik antara lain adalah dengan menegakkan Undang-Undang BPJS dan PP nomor 86 tahun 2013

tentang tata cara pemberian sanksi administratif kepada pemberi kerja selain penyelenggara negara. dan semua orang, termasuk pengusaha, pekerja, dan penerima bantuan iuran, serta penyelenggara jaminan sosial. Oleh karena itu, Pedoman Resmi Nomor 1 Tahun 2022 disusun berdasarkan kewenangan bebas atau pilihan dan merupakan aturan yang berlaku di dalamnya untuk menjalankan Peraturan BPJS dan Undang-Undang Tidak Resmi Nomor 86 Tahun 2013. Dalam hal penerapan sanksi terhadap pemberi kerja selain penyelenggara negara. yang tidak mendapatkan pelayanan publik sesuai peraturan yang ada, berlaku secara internal antara lain pemerintah, pemerintah daerah provinsi, pemerintah daerah, dan kabupaten kota. Oleh karena itu, Inpres I tahun 2022 menganut asas legalitas.



BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil yaitu:

1. Adanya permasalahan ketidakpatuhan terjadi pada pendaftaran Pekerja Penerima Upah (PPU) yang dilakukan pemberi kerja karena tidak mendaftarkan badan usaha dan pekerjaanya, tidak semua Pekerja Penerima Upah (PPU) terdaftar pada program Jaminan Kesehatan. Kurangnya kesadaran pekerja pada program JKN yang beranggapan jika iuran JKN jumlahnya sangat banyak sehingga membebani para pekerja tersebut. Selain itu juga beranggapan jika mereka belum membutuhkan asuransi kesehatan karena mereka merasa sehat dan tidak memiliki penyakit.
2. Komunikasi Pemasaran yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan sudah berjalan cukup efektif dengan menggunakan 5 jenis model komunikasi pemasaran, yaitu iklan (advertising), promosi penjualan (sales promotion), hubungan masyarakat (Public Relation), penjualan perorangan (personal selling), dan penjualan langsung (direct selling).
3. Pada bauran pemasaran yang dilakukan BPJS Kesehatan yaitu produk (product), harga (price), tempat (place), promosi (promotion), manusia (people), dan lingkungan fisik (physical evidence). Yang perlu ditingkatkan pada bauran pemasaran yaitu mengenai produk

karena masih ada badan usaha atau pemberi kerja yang belum paham terkait program jaminan kesehatan untuk pekerjanya. Sedangkan pada harga (price) pekerja merasa terbebani dengan mengikuti program jaminan kesehatan. Pada manusia (people) yaitu pemberi kerja yang tidak patuh dengan program jaminan kesehatan.

4. Adapun strategi yang dilakukan BPJS Kesehatan untuk mengurangi ketidakpatuhan pada segmen Peserta Pekerja Penerima Upah yaitu dengan cara sosialisasi, pengawasan serta pemeriksaan pada badan usaha yang belum patuh, meningkatkan kepesertaan dengan cara telemarketing, mapping, canvassing, oss, dan bersinergi dengan kejaksaan negeri.

7.2 Rekomendasi

7.2.1 Rekomendasi Hasil

1. Meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada badan usaha secara berkelanjutan mengenai program JKN-KIS, pada badan usaha yang belum mendaftarkan pekerjanya atau tidak memberikan data pekerja yang tidak sesuai sehingga mereka dapat patuh setelah mendapatkan informasi dan wawasan yang lebih luas akan pentingnya jaminan kesehatan.
2. Agar strategi komunikasi pemasaran dapat berjalan lebih baik maka pihak BPJS Kesehatan harus dapat memaksimalkan pemasarannya melalui kegiatan periklanan, sosialisasi ke daerah terpencil yang

mempunyai usaha, mengencarkan promosi produknya, dan memperluas hubungan dengan masyarakat dan pemberi usaha.

3. Bauran pemasaran dapat berjalan lebih baik maka diperlukan pemahaman yang dimiliki oleh pekerja dan pemberi kerja. Dimana diharapkan dengan adanya program jaminan kesehatan dapat membuat para pekerja dan pemberi kerja mendaftarkan diri kepada jaminan kesehatan untuk mendapatkan hak dan kewajibannya sebagai warga negara Indonesia.
4. Pemberian akses informasi digital yang memadai akan sangat mempermudah pekerja untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan sehingga diharapkan pelayanan konsumen melalui platform digital dapat lebih ditingkatkan seperti aplikasi mobile JKN, PANDAWA, Chika, dan Call Center.
5. Berdasarkan Undang-undang Ketenagakerjaan Nomor 13 tahun 2003 bahwa semua tenaga kerja berhak mendapatkan hak yang sama dalam hal jaminan kesehatan dan perlindungan kerja. Oleh sebab itu, diharapkan para pemberi kerja memiliki kesadaran akan pentingnya jaminan kesehatan karena hal tersebut sebuah kewajiban untuk melindungi kesehatan para pekerjanya dengan memberikan jaminan kesehatan yang layak. Sehingga bagi pemberi kerja dan pekerja dapat mendaftarkan langsung kepada BPJS Kesehatan untuk didaftarkan pada program JKN-KIS segmen PPU BU.

6. Meningkatkan penggunaan aplikasi *e-dabu* untuk badan usaha mulai dari cara pendaftaran, perubahan data, laporan iuran peserta, cek nomer kepesertaan, *approval* secara online terkait data peserta yang baru, dan informasi-informasi terkait jaminan kesehatan.

7.2.2 Rekomendasi Tempat Magang bagi Peserta Magang dan Staff/Karyawan

1. Perusahaan tempat magang lebih bisa mengarahkan dalam memberikan instruksi pembagian tugas yang harus dikerjakan pada peserta magang.
2. Perusahaan tempat magang memberikan bimbingan kepada mahasiswa dengan penuh kesabaran.
3. Perusahaan tempat magang harus memberikan kepercayaan kepada mahasiswa untuk membantu pekerjaan serta memberikan kritik yang bersifat membangun bagi mahasiswa magang.
4. Perusahaan tempat magang harus mengawasi karyawannya pada saat bekerja agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.
5. Perusahaan tempat magang harus melengkapi fasilitas untuk karyawannya.

BAB VIII

REFLEKSI DIRI

8.1 Hal Positif Selama Perkuliahan yang Bermanfaat Selama Magang

Aktivitas magang MBKM yang dilakukan di BPJS Kesehatan Cabang Semarang sangat bermanfaat bagi penulis. Kegiatan magang yang dilakukan selain menjadi pengalaman kerja nyata, aktivitas magang juga menjadi tempat mendapatkan informasi ilmu yang bermanfaat bagi penulis. Berbagai pengalaman mengenai kegiatan yang dilakukan penulis selama magang di BPJS Kesehatan seperti kegiatan mengecek arsip berkas dari berbagai rumah sakit, mengoreksi data klaim obat di web BOA BPJS, menginput data pembayaran mengenai peserta BPJS Kesehatan, Menginput data pegawai dan mengecek *billing statement* dari setiap badan usaha melalui *e-dabu*, dan memasukan surat ke arsip digital BPJS Kesehatan dari berbagai instansi. Beberapa kegiatan tersebut ada kaitan dengan konsep manajemen sumber daya manusia, manajemen pemasaran maupun keuangan. Hal tersebut membuat penulis mendapatkan pengalaman positif bagi mahasiswa.

8.2 Manfaat Kegiatan Magang Terhadap Pengembangan Soft Skill

Mahasiswa

Aktivitas magang di BPJS Kesehatan Cabang Semarang sangat memberikan manfaat untuk pengembangan soft skill, karena dengan adanya program magang MBKM ini dapat mengembangkan public speaking dan critical thinking. Selain itu, penulis juga belajar beradaptasi dengan lingkungan baru, berkomunikasi dengan baik dan membangun relasi dengan

orang lain. Karena berhadapan langsung dengan pegawai serta orang baru sehingga penulis dapat meningkatkan kemampuan publik speaking yang baik. Melalui program magang juga penulis belajar untuk bagaimana berpikir kritis, karena penulis diajak untuk ikut serta dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, aktivitas magang yang dilakukan penulis mampu untuk mengembangkan kemampuan untuk bekerja sama dengan tim dalam menyelesaikan pekerjaan. Oleh karena itu, dengan adanya kegiatan magang penulis bisa memperluas relasi dan jaringan dengan orang-orang baru terutama dalam manajemen sumber daya manusia sehingga penulis dapat menambah wawasan dan pengalaman sebagai mahasiswa.

8.3 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif

Mahasiswa

Aktivitas magang di BPJS Kesehatan Cabang Semarang mampu mengembangkan kemampuan kognitif dari penulis, seperti meningkatkan proses berpikir penulis dalam bekerja sama serta belajar dari pegawai yang sudah banyak pengalaman. Aktivitas magang juga mengajarkan penulis untuk berpikir luas, agar dapat mengutarakan ide atau gagasan yang berbeda dari yang lain karena di dalam perusahaan sangat diperlukan. Oleh karena itu, penulis dapat belajar dari pegawai agar berani menciptakan ide atau gagasan baru yang dibutuhkan oleh perusahaan, dengan menggunakan bahasa dan etika yang baik.

8.4 Kunci Sukses Dalam Bekerja

Selama kegiatan magang MBKM penulis mendapatkan banyak pengalaman dan manfaat yang bisa diambil selama magang serta mendapatkan pembelajaran yang dapat diterapkan penulis jika sudah terjun ke dunia kerja. Salah satu pembelajaran yang bisa penulis dapatkan dari kegiatan magang yaitu kunci sukses dalam bekerja, untuk mencapai kesuksesan dalam bekerja diperlukan keterampilan yang dimiliki diri sendiri, keberanian dalam mengambil risiko, kemampuan dalam berkomunikasi, kedisiplinan, kerja sama dengan tim, kecepatan dan ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan serta hal yang terpenting kunci sukses yaitu kejujuran, amanah, dan tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan.

8.5 Rencana Pengembangan Diri, Karir, serta Pendidikan

Aktivitas magang MBKM yang dilakukan mendorong penulis untuk lebih berpikir bagaimana rencana pengembangan diri, karir serta pendidikan sebagai bekal penulis di masa mendatang. Rencana pengembangan diri meliputi mematangkan tujuan ke depan untuk dapat mencapai tujuan yang diinginkan, memperbaiki sikap agar lebih baik, memahami keterampilan dan passion yang dimiliki, meningkatkan optimis terhadap segala hal, selalu berusaha berkomitmen untuk mencapai keinginan. Rencana pengembangan karir yaitu memilih pekerjaan yang sesuai dengan passion dan keterampilan yang penulis miliki, dengan begitu penulis akan lebih menikmati pekerjaan dengan lebih menyenangkan dan bisa melewati segala rintangan dengan mudah. Selain itu, rencana pengembangan pendidikan juga sangat penting.

Rencana pengembangan pendidikan sangat diperlukan didalam perusahaan selain bermanfaat bagi perusahaan juga dapat memberikan manfaat bagi penulis seperti menambah wawasan, memperluas jaringan, meningkatkan softskill dan hardskill serta menambah ilmu sebagai bekal yang dibutuhkan di masa depan.



DAFTAR PUSTAKA

Damaiyanti Dwi Galuh (2018) “ Kajian Keputusan Badan Usaha Terhadap Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Kasus pada Badan Usaha di Kabupaten Jember).”<https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/86495>

Elsy Elvarisha & Ridwan Zulkarnain Ibrahim (2022) “Penerapan Sanksi Administratif bagi Pemberi Kerja yang Belum Mendaftarkan Pkerjanya Menjadi Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN KIS).”<http://journal.fh.unsri.ac.id/index.php/LexS/article/view/682>

Masrur Ali (2020) “ Strategi Komunikasi Pemasaran BPJS Kesehatan Pekanbaru dalam Mensosialisasikan Program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional).”<https://repository.uinsuska.ac.id/25758/1/SKRIPSI%20GABUNGAN.pdf>

Rizka Nurfadillah R (2019) “ Faktor yang Mempengaruhi Ketidapatuhan Masyarakat Membayar Premi BPJS Kesehatan Kategori Peserta Mandiri di Kelurahan Sudiang Raya.”<http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/5111/>

Solechan (2019) “ Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik.” <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.686-696>

Wulandari Gustri (2020) “Upaya Peningkatan Kepatuhan Kepesertaan BPJS Perusahaan pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.”<http://repository.uin-suska.ac.id/26925/1/GABUNGAN.pdf>

Yanti, P. D. (2020). *Analisis Penerapan Marketing Mix Untuk Meningkatkan Penjualan Souvenir Aceh Pada Toko AD Souvenir* (Doctoral dissertation, UIN AR-RANIRY). <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/15074/>

Diana Santy, Nengah Wahyu (2021) *CITRA PERUSAHAAN GARUDA INDONESIA: PERSEPSI PARA LOYALIS GARUDA INDONESIA*. Skripsi thesis, STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kerdigantaraan Yogyakarta. <https://digilib.sttkd.ac.id/1807/>

Hibatullah, Hana Subarashi (2021) *EFEKTIVITAS PROGRAM TANGGUNG JAWAB SOSIAL (STUDI KASUS PT PERTAMINA PATRA NIAGA)*. Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. <http://repository.stei.ac.id/6507/>

Anisa, Nur (2021) *STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN DALAM MEMBENTUK BRAND AWARENESS*. Undergraduate (S1) thesis, Universitas Muhammadiyah Malang. <https://eprints.umm.ac.id/77246/>

Sunandar, Ginting Shon Haji (2019) *Aktivitas Komunikasi Pemasaran Heehjek Dalam Menarik Minat Pengguna Jasa Transportasi Online Di Nganjuk*. Undergraduate (S1) thesis, University of Muhammadiyah Malang. <https://eprints.umm.ac.id/48583/>

Fakhriyan Sefti Adhaghassani *STRATEGI BAURAN PEMASARAN (MARKETING MIX) 7P (PRODUCT, PRICE, PLACE, PROMOTION, PEOPLE, PROCESS, PHYSICAL EVIDENCE) di CHERRYKA BAKERY* <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/boga/article/download/5288/4997>

DEBI INDAH PERMATASARI STRATEGI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG UTAMA SAMARINDA DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPESERTAAN JKN KIS PADA SEGMENT PEKERJA PENERIMA UPAH BADAN USAHA (PPU BU) DI KOTA SAMARINDA.

<https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/40984>

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan.[https://rskgm.ui.ac.id/wp-content/uploads/2021/03/05.-](https://rskgm.ui.ac.id/wp-content/uploads/2021/03/05.-perpres822018.pdf)

[perpres822018.pdf](https://rskgm.ui.ac.id/wp-content/uploads/2021/03/05.-perpres822018.pdf)

Undang-undang (UU) Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

