

ABSTRAK

Latar Belakang : BPJS Kesehatan sebagai pengelola JKN menghadapi tantangan kepatuhan iuran pada peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) menunggak yang beralih segmen menjadi Pekerja Penerima Upah Badan Usaha (PPU BU). Peralihan segmen tidak menghapus tunggakan meskipun status kepesertaan sudah aktif, sehingga berpotensi mengganggu keberlanjutan finansial JKN di seluruh kantor cabang, termasuk Kantor Cabang Utama (KCU) Manado.

Metode : Penelitian kualitatif eksploratoris, pendekatan studi kasus di KCU Manado, Dinas Tenaga Kerja, dan badan usaha. Informan dipilih secara *purposive sampling*, meliputi pegawai BPJS Kesehatan, perwakilan Dinas Tenaga Kerja, perwakilan badan usaha, dan peserta PPU BU, total 21 responden dilakukan pada Maret sampai Juni 2024. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, studi dokumen, selanjutnya dianalisis tematik.

Hasil : BPJS Kesehatan KCU Manado telah memiliki kapasitas organisasi pada fungsi penagihan, tetapi belum memadai khususnya untuk menangani PBPU Mandiri menunggak yang beralih menjadi PPU BU. Telekolekting, sosialisasi program REHAB, dan inovasi Gita Purnama sudah berjalan dan berkontribusi dalam pengumpulan tunggakan, namun pemantauan kinerja masing-masing mekanisme, dan dukungan kapasitas masih terbatas disebabkan hambatan internal (SDM, data kontak, administrasi) dan eksternal (pengetahuan, sikap, kemampuan bayar peserta, serta pengaturan dan sanksi). Akibatnya, penagihan belum optimal, tunggakan segmen ini cenderung meningkat, dan kepatuhan pembayaran belum stabil.

Kesimpulan : Penagihan alih segmen PPU BU belum didukung kapasitas organisasi, pelaksanaan, serta monitoring dan evaluasi yang memadai sehingga capaian penagihan belum optimal. Diperlukan penguatan kapasitas, sistem monitoring dan evaluasi, kemitraan eksternal termasuk CSR, optimalisasi REHAB, autodebit, validasi kontak, serta kebijakan pendukung.

Kata Kunci : JKN, Telekolekting, REHAB, Gita Purnama, Tunggakan Alih Segmen

ABSTRACT

Background : BPJS Kesehatan, as administrator of Indonesia's National Health Insurance (JKN), faces contribution compliance challenges among non wage workers (PBPU) with arrears who shift to the wage based worker segment (PPU BU). Segment change does not cancel arrears although membership becomes active, potentially undermining JKN financial sustainability across all branch offices, including the Manado Main Branch Office (KCU Manado).

Method : This exploratory qualitative case study was conducted at KCU Manado, the Manpower Office, and enterprises. Using purposive sampling, 21 informants (BPJS Kesehatan staff, Manpower Office officials, employer representatives, and PPU BU participants with PBPU arrears) were interviewed in March–June 2024. Data from in-depth interviews and document review were analysed thematically.

Results: KCU Manado has organisational capacity for contribution collection, but it is not yet sufficient to manage PBPU arrears after shift to PPU BU. Tele-collecting, socialisation of the phased contribution payment plan (REHAB), and the Gita Purnama innovation help recover arrears, but monitoring and supporting capacity remain limited. Internal barriers concern human resources, contact data quality, and administrative processes, external barriers concern participant knowledge, attitudes, ability to pay, and weak enforcement of sanctions. Consequently, collection performance is suboptimal and arrears and contribution compliance in this segment remain unstable.

Conclusion: Arrears collection for PBPU who have shifted to the PPU BU segment lacks adequate capacity, implementation, and monitoring. Strengthening organisational capacity, monitoring systems, external partnerships including CSR, optimisation of REHAB and auto-debit, contact validation, and supportive policies is required.

Keywords: JKN, Tele-collecting, REHAB, Gita Purnama, contribution arrears after segment shift