

INTISARI

Program Jaminan Kesehatan Nasional bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak dan merupakan bentuk komitmen pemerintah dalam mewujudkan Cakupan Kesehatan Semesta bagi seluruh penduduk di Indonesia pada tahun 2019. Pelaksanaan program JKN di Indonesia saat ini sedang menghadapi berbagai tantangan untuk berkelanjutan. Permasalahan utama adalah defisitnya anggaran, yaitu pembiayaan yang tidak seimbang antara iuran yang diterima dengan besarnya biaya pelayanan kesehatan. Tingkat kepatuhan peserta yang rendah dalam melaksanakan kewajibannya menyebabkan tingkat penerimaan iuran tidak optimal. BPJS Kesehatan terus berupaya untuk dapat meningkatkan kepatuhan peserta, agar tingkat penerimaan iuran menjadi optimal dan dapat mendukung keberlanjutan program JKN.

Penelitian ini mengadopsi konsep *Balanced Scorecard* dan memiliki 3 (tiga) tujuan. Pertama, bertujuan untuk menganalisis pengaruh Sanksi Pelayanan, Sistem Administrasi, Layanan Administrasi, dan Moral terhadap kepatuhan peserta JKN. Kedua, menguji peran mediasi Moral terhadap pengaruh Sanksi Pelayanan, Modernisasi Sistem Administrasi dan Layanan Administrasi terhadap Kepatuhan Peserta. Terakhir, untuk mengetahui keefektifan implementasi penerapan sanksi pelayanan terhadap kepatuhan peserta. Lingkup penelitian adalah peserta sektor Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) di lingkungan deputy wilayah Jawa Tengah dan DIY. Pengambilan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert dan selanjutnya data dianalisis dengan metode analisis *Partial Least Square (PLS)*.

Hasil penelitian menunjukkan Sanksi Pelayanan, Modernisasi Sistem Administrasi, dan Moral terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada Kepatuhan Peserta, sedangkan Layanan Administrasi tidak terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada kepatuhan peserta. Moral memediasi sebagian terhadap pengaruh Sanksi Pelayanan dan Modernisasi Sistem Administrasi terhadap Kepatuhan dan tidak memediasi pengaruh Layanan Administrasi terhadap Kepatuhan Peserta. Implementasi pengenaan sanksi pelayanan (penghentian layanan sementara dan denda pelayanan) kepada peserta menunggak hasilnya belum efektif untuk meningkatkan kepatuhan peserta.

Kata Kunci: JKN, BPJS Kesehatan, Balanced Scorecard, Kepatuhan, Sanksi Pelayanan, Modernisasi Sistem Administrasi, Layanan Administrasi, dan Moral.

ABSTRACT

The National Health Insurance Program (JKN) aims to meet the basic needs of viable public health and is a form of government commitment in realizing Universal Health Coverage for all residents in Indonesia by 2019. The implementation of the JKN program in Indonesia currently faces many challenges for sustainability. The main problem is the budget deficit, which is an unbalanced financing between the contribution received and the cost of health services. The low level of compliance of the participants in carrying out their obligations causes collectibility is not optimal. BPJS Health continuously strives to improve the compliance of participants, for optimal collectibility and can support the sustainability of the JKN program.

This research adopts Balanced Scorecard concept and has 3 (three) objectives. First, aims to analyze the effect of Service Sanctions, Administrative Systems, Administrative Services, and Moral on the compliance of JKN participants. Second, examine the role of Moral mediation on the effects of Service Sanctions, Modernization of Administrative Systems and Administrative Services on Participant Compliance. Lastly, to determine the effectiveness of implementing the implementation of service sanctions on the compliance of the participants. The scope of the research is the participants of the nonemployees/ self-employed/ informal worker (PBP) sector in the regional deputies of Central Java and D.I. Yogyakarta. Data were collected using questionnaires with Likert scale and then data were analyzed by Partial Least Square (PLS) analysis method.

The results showed that Sanctions, Modernization of System Administration, and Moral proved to have a positive and significant influence on Compliance Participants, while the Administration Service was not proven significant have a positive effect on the participant's compliance. The Moral partially mediated to the effect of the Service Sanction and Modernization of the Administration System on Compliance, and does not mediate the effect of the Administrative Service on Participant Compliance. Implementation of sanctions (suspension of temporary service and fines of service) for delinquent participants, the result has not been effective in improving the participants.

Keywords: *JKN, BPJS Kesehatan, Balanced Scorecard, Compliance, Sanctions, Modernization of Administration System, Administrative Services, and Moral.*