

Implementasi Kegiatan Tele Collecting Terhadap Peserta Mandiri Dalam Membayar Tunggalan Iuran di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Tangerang Tahun 2018

Heldiyani, Ria Fitri

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=130062&lokasi=lokal>

Abstrak

Kegiatan Tele Collecting merupakan bentuk inisiatif dari cara penagihan iuran telah diimplementasikan sejak tahun 2017 hingga saat ini. Kegiatan tersebut berfokus peningkatan kolektabilitas iuran. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari implementasi Tele Collecting terhadap peserta mandiri dalam membayar tunggalan iuran di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tangerang tahun 2018. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif deskriptif. Implementasi kegiatan Tele Collecting di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tangerang untuk pelaksanaannya sudah cukup baik. Namun untuk pencapaian hasil kegiatan masih belum sesuai target yang ditentukan. Dari total peserta menunggak, hanya 55,25% yang ditelepon petugas dengan rincian 23% telepon diangkat dan terjadi percakapan. Sedangkan dari total telepon diangkat tersebut, hanya 53% yang berkomitmen membayar dengan 2,3 % peserta yang benar-benar melakukan pembayaran. Kendala utama dalam proses Tele Collecting adalah data kepesertaan yang kurang update sehingga banyak terdapat nomor telepon peserta yang tidak valid/ tidak aktif dan tidak terdapat fasilitas berupa penyediaan ruangan khusus Tele Collecting. Diharapkan adanya penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP) baku, dan perbaikan atas data kepesertaan untuk menunjang pelaksanaan Tele Collecting yang efisien.

Kata Kunci: Implementasi; Tele Collecting; Tunggalan Iuran; BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tangerang

Tele Collecting activity is a form of initiative of the collection fee that has been implemented since 2017 until now. These activities focus on increasing the contribution rate. The purpose of this study is to determine the effect of Tele Collecting implementation on the compliance of independent participants in paying the contribution dues in BPJS for Health Tangerang Branch in 2018. The research was conducted using quantitative and qualitative descriptive methods. Implementation of Tele Collecting activities in BPJS for Health Branch Tangerang it is good enough. But for the achievement of the results of activities still not according to the specified target. Of the total delinquent participants, only 55.25% were called by officers with details of 23% of calls lifted and conversations took place. As for the total number of calls raised, only 53% committed to paying 2.3% of the participants actually making the payments. The main obstacle in the Tele Collecting process is the less membership update data so there are many phone numbers of participants who are not valid / inactive. In addition, for the current implementation there are obstacles to the facility in the form of providing a special room Tele Collecting. Expected improvement of Standard Operating Procedures (SOP), and membership data to support efficient implementation of Tele Collecting.

Keywords: Implementantation; Tele Collecting; Unpaid Contributions; BPJS for Health Branch Office of Tangerang