

Policy Brief

Urgensi Perbaikan Kualitas Data

Demi Meningkatkan Kolektibilitas Iuran BPJS Kesehatan Segmen PBP

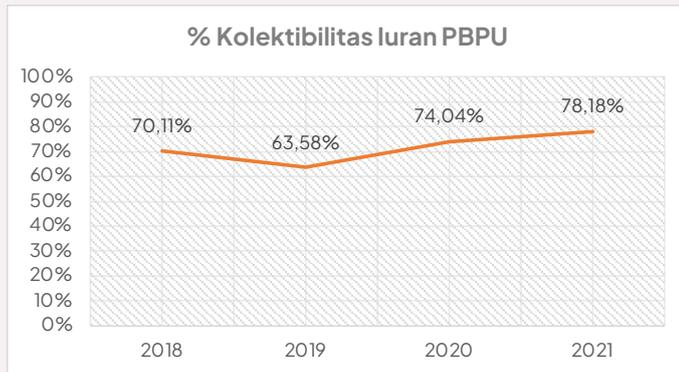
Masalah data, terutama nomor telepon peserta menyebabkan program telekolekting BPJS Kesehatan belum efektif. Data nomor telepon yang tidak valid, nomor salah sambung, dan nomor recycle yang diaktifkan kembali oleh operator seluler menjadi kendala tidak terlaksananya penyampaian informasi penagihan melalui telekolekting. Dalam kurun waktu 7 tahun terakhir, jumlah peserta PBP yang membayar iuran hanya sekitar 50%. Perbaikan data nomor telepon sangat diperlukan untuk meningkatkan keberhasilan program telekolekting dalam upaya meningkatkan pemahaman dan komitmen peserta menunggak iuran melalui saluran telepon.

Rekomendasi:

- Menambahkan fitur pada sistem pendaftaran Peserta Bukan Penerima Upah dengan verifikasi nomor telepon seluler melalui konfirmasi one time password (OTP).
- Melakukan kerjasama dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika ataupun operator seluler untuk verifikasi dan validasi data nomor telepon.
- Melakukan sosialisasi program telekolekting BPJS Kesehatan untuk meningkatkan pemahaman dan komitmen peserta dalam membayar iuran

Latar Belakang

Keberlangsungan program JKN tentunya harus didukung dengan ketersediaan dana yang cukup. Keseimbangan antara jumlah iuran yang terkumpul dengan beban pembayaran manfaat jaminan kesehatan yang dibayarkan oleh BPJS Kesehatan kepada fasilitas kesehatan tentunya merupakan hal yang sangat penting untuk menjaga keberlangsungan program JKN.



(Hasil olah data statistik JKN)

Permasalahan yang saat ini dialami oleh BPJS Kesehatan yaitu kolektibilitas atau tingkat pembayaran iuran segmen Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) masih stagnan atau belum menunjukkan peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun yang ditunjukkan oleh grafik diatas.

Upaya-upaya penagihan iuran BPJS Kesehatan dilakukan melalui beberapa strategi, salah satu diantaranya adalah program Telekolekting, yaitu melakukan kegiatan penagihan peserta mandiri menunggak melalui telepon dengan target hasil peserta mandiri yang menunggak tersebut bersedia/menyatakan kesanggupannya untuk membayar. Metode telekolekting merupakan upaya efektif untuk meningkatkan pembayaran tagihan khususnya pajak (Mogollon, 2021)



Data Peserta PBPU Menunggak Iuran (Sismonev DJSN, 2023)

Namun sejak diterapkannya program telekolekting terlihat pola yang stagnan dari tahun ke tahun, hal ini berdasarkan grafik persentase peserta PBPU yang menunggak iuran dari tahun 2016 hingga tahun 2022. Sehingga muncul pertanyaan apakah program telekolekting efektif dalam meningkatkan kolektibilitas iuran peserta

PBPU? dan apa yang menjadi kendala dalam pelaksanaan telekolekting?

| SDM | Sarana Prasarana | Aplikasi | Data | Peserta PBPU |
|--------------------------|---------------------|-------------------|----------------------|-------------------|
| Jumlah SDM | Ruang Telekolekting | Gangguan Jaringan | Nomor HP Tidak Valid | Kemauan Peserta |
| Kemampuan Komunikasi SDM | | | Nomor Salah Sambung | Kemampuan Peserta |
| | | | Nomor Recycle | |

Berdasarkan penelitian di BPJS Kesehatan KC Muara Bungo terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan telekolekting. Masalah yang paling menonjol pada telekolekting adalah data nomor telepon yang tidak valid, nomor salah sambung, dan nomor recycle yang diaktifkan kembali oleh operator sesuler. Hal tersebut menyebabkan tidak terlaksananya penyampaian informasi penagihan (Sari, 2022).



Penelitian yang dilakukan di BPJS Kesehatan KC Tangerang didapati bahwa dari total peserta PBPU menunggak, hanya 55,25% yang berhasil ditelepon petugas dengan rincian 23% telepon diangkat dan terjadi percakapan, sedangkan dari total telepon diangkat tersebut, hanya 2,3% peserta yang benar-benar melakukan pembayaran (Heldiyani, 2018).

Temuan lain yang memperkuat permasalahan ini yaitu data pada salah satu Kantor Cabang BPJS Kesehatan yang menunjukkan setidaknya 5% dari total data nomor telepon yang dimiliki peserta kosong atau memiliki jumlah digit yang tidak sesuai. Sisanya, nomor telepon tersebut belum diverifikasi apakah aktif dan dapat dihubungi oleh petugas atau tidak. Situasi ini dapat menjadi kendala lain dalam upaya untuk menotifikasi dan menghubungi peserta agar melakukan pembayaran tepat waktu sesuai jenis kepesertaannya. Data nomor telepon yang digunakan pada program telekolekting bersumber dari data kepesertaan berdasarkan informasi yang diberikan peserta ketika melakukan pendaftaran. Nomor telepon yang benar akan meningkatkan aksesibilitas petugas telekolekting kepada peserta yang menunggak iuran.

Opsi Kebijakan



Perbaikan sistem pendaftaran (verifikasi nomor telepon peserta melalui notifikasi)

Data peserta yang akurat merupakan hal yang penting untuk memastikan efektivitas program telekolekting. BPJS Kesehatan perlu melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas data peserta dimulai dari sistem pendaftaran. BPJS Kesehatan dapat memanfaatkan opsi mengirimkan One Time Password (OTP) ke nomor telepon peserta untuk verifikasi nomor tersebut.



Melakukan kerjasama dengan Kominfo ataupun operator seluler untuk verifikasi dan validasi data nomor telepon

BPJS Kesehatan perlu melakukan integrasi data nomor telepon yang dimiliki dengan sistem informasi lainnya misalnya basis data Kementerian Komunikasi dan Informatika ataupun basis data yang dimiliki oleh provider telepon. Melalui integrasi data tersebut diharapkan BPJS kesehatan dapat memperoleh data nomor telepon yang lebih valid termasuk nomor telepon anggota keluarga yang lain.



Melakukan sosialisasi program telekolekting BPJS Kesehatan untuk meningkatkan pemahaman dan komitmen peserta dalam membayar iuran

Sosialisasi dapat membantu peserta untuk memahami hak dan kewajibannya sebagai peserta program JKN. Selain itu peserta perlu memahami manfaat dan prosedur program telekolekting dimana hal tersebut akan mempengaruhi peserta dalam mengisi data dengan lengkap. BPJS Kesehatan perlu melakukan sosialisasi melalui berbagai media salah satunya sosial media.

Selain untuk reminder dan penagihan, program telekolekting sebaiknya juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pemahaman dan komitmen peserta BPJS Kesehatan Segmen PBP menunggak dalam pembayaran iuran. BPJS Kesehatan perlu melakukan pengembangan lebih lanjut terkait standar prosedur operasional program telekolekting melalui pendekatan lain yang lebih efektif tidak hanya berorientasi pada penagihan iuran.

Catatan Penutup

Berdasarkan hasil studi di BPJS Kesehatan KC Muara Bungo dan BPJS Kesehatan KC Tangerang, yang kemudian diperkuat dengan hasil olah data dari BPJS Kesehatan KC Samarinda, dan Data BPJS Kesehatan KC Manado, dapat disimpulkan bahwa data nomor telepon peserta BPJS Kesehatan yang tidak lengkap dan valid menjadi masalah utama dari program telekolekting. Urgensi perbaikan data ini menjadi sangat penting demi tercapainya kolektibilitas BPJS Kesehatan pada segmen PBP yang saat ini menjadi paling rendah dibandingkan segmen lainnya. Selain untuk reminder dan penagihan, program telekolekting sebaiknya juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pemahaman peserta BPJS Kesehatan Segmen PBP tidak aktif atau menunggak iuran agar terus berkomitmen untuk melakukan pembayaran melalui media pembayaran yang ada.

Referensi

- DJSN. 2023. Sistem Monitoring terpadu Aspek Kepesertaan [Internet]. 2023; Available from: https://sismonev.djsn.go.id/kepesertaan/?jumpto=tidakaktif_all
- Sari, P. 2022. Analisis Program Telekolekting dalam Upaya Peningkatan Kolektibilitas Iuran Peserta Bukan Penerima Upah (PBP) di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Muara Bungo Tahun 2022. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.
- Heldiyani, R.F dkk. 2018. Implementasi kegiatan tele collecting terhadap peserta mandiri dalam membayar tunggakan iuran di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan kantor cabang Tangerang tahun 2018. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Mogollon, M., Ortega, D. and Scartascini, C., 2021. Who's calling? The effect of phone calls and personal interaction on tax compliance. *International Tax and Public Finance*, 28
- Data BPJS Kesehatan tahun 2020–2022
- Data BPJS Kesehatan KC Samarinda tahun 2023
- Data BPJS Kesehatan KC Manado tahun 2023

Tim Penyusun

1. Muhammad Tasrif Thahir (KPMK)
2. Andry Budiarto (KPMK)
3. Muhammad Hafiz Haunan (KMPK)
4. Alda Adiestya Rahmadhani (KMPK)
5. M. Rizky Mangkuwidjaya (SIMKES)
6. Ari Budiarto (SIMKES)