

**STRATEGI PENINGKATAN KEPATUHAN PESERTA SEGMENT PEKERJA  
PENERIMA UPAH BADAN USAHA (PPU BU) MELALUI KOMUNIKASI  
PEMASARAN DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Ni Ketut Nita Prashanti**

**2115713064**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

**STRATEGI PENINGKATAN KEPATUHAN PESERTA SEGMENT PEKERJA  
PENERIMA UPAH BADAN USAHA (PPU BU) MELALUI KOMUNIKASI  
PEMASARAN DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Ni Ketut Nita Prashanti**

**2115713064**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

## Surat Pernyataan Keaslian Projek Akhir

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Ni Ketut Nita Prashanti

**NIM** : 2115713064

**Prodi/Jurusan** : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul :

**“ STRATEGI PENINGKATAN KEPATUHAN PESERTA SEGMENT PEKERJA PENERIMA UPAH BADAN USAHA (PPU BU) MELALUI KOMUNIKASI PEMASARAN DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG DENPASAR”**

Adalah memang benar asil karya saya. Dengan ini juga saya menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini disebutkan pada daftar pustaka.

Bila dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 08 Juli 2021

Yang menyatakan,

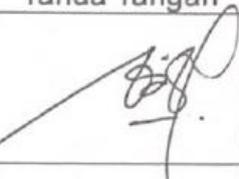
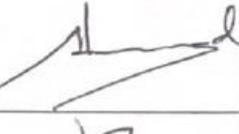


Ni Ketut Nita Prashanti  
2115713064

**STRATEGI PENINGKATAN KEPATUHAN PESERTA SEGMENT PEKERJA  
PENERIMA UPAH BADAN USAHA ( PPU BU ) MELALUI KOMUNIKASI  
PEMASARAN DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG DENPASAR**  
 Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah  
 Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis  
 Politeknik Negeri Bali

Ni Ketut Nita Prashanti  
 NIM 2115713064

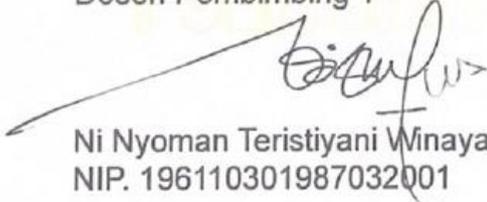
Badung, 13 Agustus 2024

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji,  Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., M.M. NIP. 196110301987032001	
Dosen Penguji 1,  Dr. Drs. Majid Wajdi, M.Pd NIP. 196212081990111001	
Dosen Penguji 2,  Rifqi Nurfakhrurozi, M.A.B NIP. 199105312022031005	

Disetujui Oleh,

Pembimbing:

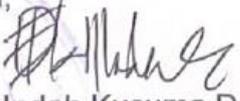
Dosen Pembimbing 1

  
 Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., M.M.  
 NIP. 196110301987032001

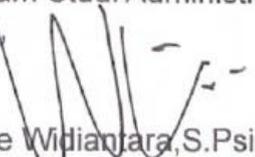
Dosen Pembimbing 2

  
 I Nym Suka Sanjaya, S., M.TESOL, Ph.D.  
 NIP. 197409152000121002

Disahkan oleh,  
 Jurusan Administrasi Bisnis  
 Ketua,

  
 Nym. Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.  
 NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,  
 Program Studi Administrasi Bisnis  
 Ketua,

  
 I Made Widianjara, S.Psi, M.Si  
 NIP. 197902182003121002

## PRAKATA

Puji syukur dipanjatkan dihadapan Tuhan Yang Maha Esa karna atas berkat dan Rahmat-nya, dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul **“STRATEGI PENINGKATAN KEPATUAN KEPESERTAAN PESERTA SEGMENT PEKERJA PENERIMA UPAH BADAN USAHA (PPU BU) MELALUI KOMUNIKASI PEMASARAN DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG DENPASAR”** dengan baik dan tepat waktu. Adapun tujuan penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Pendidikan Ahli Madya atau Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali Tahun 2024.

Dalam penyusunan tugas akhir ini banyak mendapatkan bimbingan, dorongan, dan saran dari berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini perkenankanlah mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.,eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi., M.Si, selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis.
4. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE.,M.M, selaku dosen pembimbing I saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

5. Bapak I Nyoman Suka Sanjaya, SS.,M.TESOL,Ph.D, selaku dosen pembimbing II saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini
6. Pimpinan dan seluruh pegawai di BPJS Kesehatan Cabang Denpasar, atas bimbingan, dukungan, serta bantuan yang telah diberikan.
7. Ibu saya Ni Wayan Ningsih, yang sudah sangat memeberikan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Kakak tercinta saya Dyan, Agus, Ryan dan teman-teman yang selalu memberikan semangat, kasih sayang, doa serta dukungan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir tepat pada waktunya.

Penulis sangat menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penulisan tugas akhir ini. Sangat mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca yang bersifat membangun. Akhir kata semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi diri sendiri dan pihak-pihak yang membacanya.

Badung, 08 Juli 2024

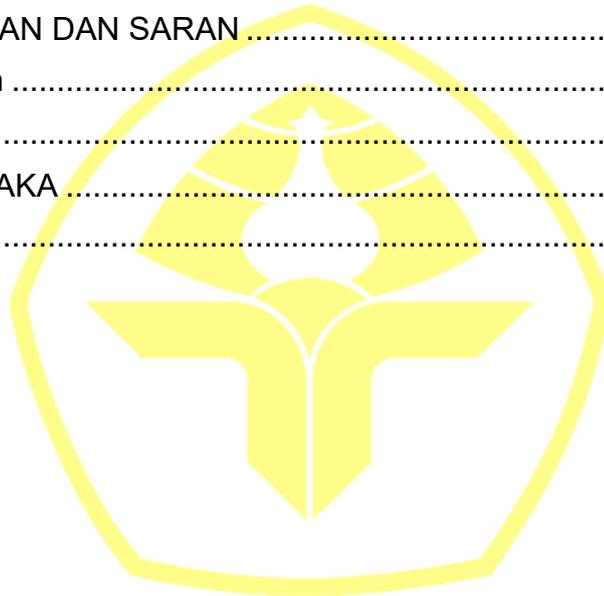
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Ketut Nita Prashanti  
2115713064

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PROJEK AKHIR .....	i
STRATEGI .....	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat penelitian .....	9
E. Metode Penelitian.....	10
1. Lokasi Penelitian .....	10
2. Objek penelitian .....	10
3. Data penelitian .....	11
a. Jenis Penelitian .....	11
b. Sumber Data.....	11
c. Metode Pengumpulan Data.....	12
4. Metode Analisis Data .....	14
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
A. Pemasaran .....	15
1. Pengertian Pemasaran.....	15
B. Tujuan Pemasaran .....	17
1. Strategi Pemasaran .....	18
C. Bauran Pemasaran ( Marketing Mix ).....	19
D. Komunikasi Pemasaran .....	23
E. Strategi.....	29
F. Kepatuhan.....	30
G. Kepesertaan .....	36

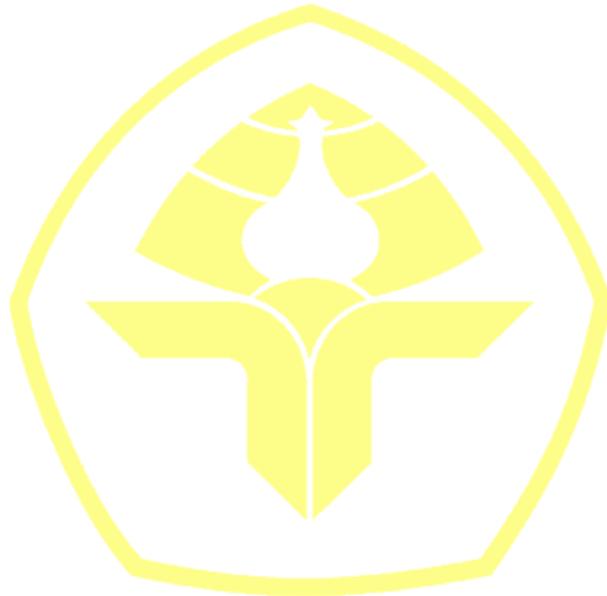
H. Pelayanan Publik.....	37
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	39
A. Sejarah Perusahaan.....	39
B. Kegiatan Usaha BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar .....	48
C. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan.....	49
BAB IV PEMBAHASAN .....	54
A. Kebijakan Perusahaan .....	54
B. Analisis dan Interpretensi Data.....	54
C. Kendala-Kendala Yang dihadapi Dalam Peningkatan Kepatuhan PPU BU.....	76
D. Solusi untuk mengatasi kendala tersebut.....	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	79
A. Simpulan .....	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	86



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

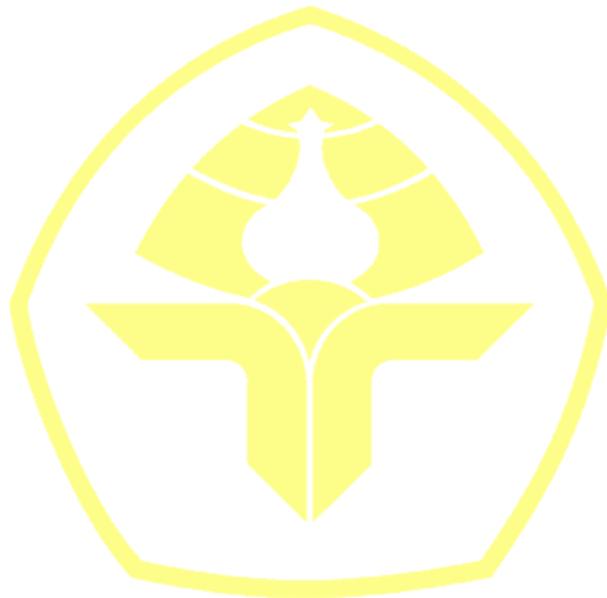
Tabel 1. 1 Data Ketidapatuhan Pemilik Perusahaan ( pemberi kerja ) dalam Pendaftaran Pekerja Penerima Upah ( PPU ).....	6
---	---



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

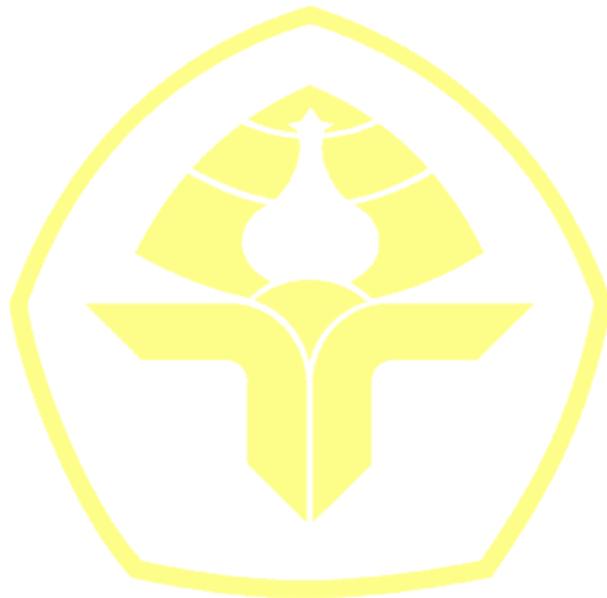
Gambar 3. 1 Logo BPJS Kesehatan .....	42
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Bpjs Kesehatan Kantor Cabang Denpasar .....	50



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara .....	86
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara .....	86
Lampiran 3 Luaran (Brosur) .....	87
Lampiran 4 Formulir Proses Bimbingan .....	88
Lampiran 5 Surat Keterangan Penyelesaian Tugas Akhir .....	91



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kesehatan adalah investasi dan hak asasi manusia sebagai warga negara Indonesia, untuk membangun suatu negara setiap warga negara berhak menikmati jaminan kesehatan seumur hidup (Sulfiani, 2021) Pembentukan jaminan kesehatan telah menjadi tanggung jawab dan kewajiban bagi negara untuk memberikan perlindungan sosial bagi masyarakat. 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. 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 langsung kepada presiden dan menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional untuk semua warga 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.

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.

Perusahaan akan mempunyai tujuan dalam menjalankan usaha untuk mencapai tujuan tentu akan ada yang namanya Pekerja Penerima Upah (PPU) serta pemilik perusahaan (pemberi kerja) di dalam perusahaan itu sendiri. Menurut Undang-undang No. 24 Tahun 2011 Pasal 1 Pekerja adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima gaji, upah, atau imbalan dalam bentuk lain. Tanpa adanya PPU maupun pemilik perusahaan (pemberi kerja) sebagai sumber daya manusia kegiatan di dalam perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik seperti tujuan yang diinginkan. Untuk mencapai tujuan perusahaan terlebih dahulu pemilik perusahaan (pemberi kerja) dapat menyeleksi atau menerima PPU yang sesuai dengan posisi kerja serta

keahliannya. 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.

Manfaat yang diperoleh badan usaha dengan mendaftarkan pekerjaannya ke BPJS Kesehatan adalah terhindar dari sanksi administratif yang dapat merugikan badan usaha karena izin usaha akan dicabut, tidak diizinkan 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 saat kecelakaan kerja, atau masalah pekerjaan lainnya, karena badan usaha hanya bertanggung jawab pada pembayaran iuran pekerjaannya. 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).

Dari hasil observasi yang dilakukan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar, mendapatkan bahwa mengenai masalah yang sering dihadapi terhadap ke pesertaan BPJS PPU antara lain :

- a. Pemilik Perusahaan ( pemberi kerja ) tidak memberikan data PPU yang benar, misalnya sebuah pemilik perusahaan memiliki PPU sebanyak 20 orang tetapi pemilik perusahaan tersebut memberikan hanya 15 data PPU saja. Maka hal inilah yang menjadikan data PPU yang tidak sesuai, dan PPU yang tidak terdaftar tentu tidak memiliki dan mendapatkan jaminan kesehatan.
- b. Pemilik perusahaan (pemberi kerja) sering tidak mendaftarkan dirinya (pemberi kerja), PPU beserta keluarga dari pihak PPU itu sendiri.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Pada Kantor BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar. Selama 5 Bulan di tahun 2023

**Tabel 1. 1 Data Ketidapatuhan Pemilik Perusahaan ( pemberi kerja ) dalam Pendaftaran Pekerja Penerima Upah ( PPU )**

Tahun	Jumlah Badan Usaha Diperiksa	Patuh	Tidak Patuh
2021	349	349	0
2022	571	571	0
2023	576	567	9

Sumber: Data diolah

Dilihat dari tabel di atas, menunjukkan bahwa total penambahan ke tidak patuhan perusahaan atau pemberi kerja stabil pada tahun 2021 sampai dengan 2022 dan meningkat pada tahun 2023 dan hal ini harus segera diatasi agar tidak terjadi lagi peningkatan ketidapatuhan di tahun-tahun berikutnya.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Pekerja Penerima Upah Badan Usaha Swasta (PPU BU) BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar yang terdiri dari karyawan badan usaha yang mana masih banyak badan usaha maupun pemberi kerja yang belum mendaftarkan pekerjanya sebagai peserta JKN. Berdasarkan data peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar tahun 2023, segmen Pekerja Penerima Upah Badan Usaha (PPU BU) belum mencapai target yang ditetapkan oleh nasional. Pekerja dari segmen ini pun beranggapan jika potongan iuran yang berasal dari gaji pokok dibayarkan untuk iuran JKN jumlahnya sangat banyak sehingga membebani para pekerja tersebut. Para pekerja pun beranggapan jika mereka belum membutuhkan asuransi kesehatan ini karena mereka merasa sehat-sehat saja dan tidak memiliki penyakit. Hal inilah yang menjadi salah satu alasan terhambatnya pencapaian target ke pesertaan BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Denpasar. Dengan demikian sebuah badan usaha atau pemberi kerja memiliki kewajiban dan kesadaran akan kesehatan dan keselamatan para pekerja dan anggota keluarganya sehingga diwajibkan untuk mendaftarkan seluruh pekerjanya.

Sebagai badan usaha sudah seharusnya mempunyai rasa kesadaran untuk melakukan pendaftaran bagi karyawannya 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 Saifuddin (2022), Komunikasi Pemasaran adalah satu kesatuan yang tidak terpisahkan. Hubungan pemasaran akan membangun sebuah komunikasi. 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).

Pada Hasil penelitian yang dilakukan oleh Permatasari (2022) ditemukan kendala seperti kurangnya kesadaran akan jaminan kesehatan, para pekerja masih terdaftar pada segmen PBU yang masih tinggi dan sanksi administratif yang belum berjalan sesuai undang-undang yang berlaku. Strategi yang diimplementasikan oleh BPJS Kesehatan Samarinda adalah dengan melakukan program Sosialisasi program JKN-KIS kepada segmen PPU BU, program peningkatan ke peserta dengan melakukan Telemarketing, Mapping, Canvassing, OSX & OSS dan bersinergi dengan pihak Kejaksaan Negeri terkait pemberian sanksi administratif berdasarkan Peraturan Presiden nomor 86 tahun 2013. Diharapkan strategi yang akan di

implementasikan oleh penulis berdampak positif terhadap hasil penelitian selanjutnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih luas lagi tentang ketidakpatuhan dalam pendaftaran PPU di Kantor BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “ Strategi Peningkatan Kepatuhan Peserta Segmen Pekerja Penerima Upah Badan Usaha ( PPU BU ) Melalui Komunikasi Pemasaran di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar”

### **B. Pokok Masalah**

“Bagaimana Strategi Peningkatan Kepatuhan Kepesertaan dalam Pendaftaran Pekerja Penerima Upah Badan Usaha ( PPU BU ) melalui komunikasi pemasaran di Kantor BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar?”

### **C. Tujuan Penelitian**

“Untuk Mengetahui Strategi Peningkatan Kepatuhan Kepesertaan dalam Pendaftaran Pekerja Penerima Upah Badan Usaha ( PPU BU ) melalui komunikasi pemasaran di Kantor BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar. ”

### **D. Manfaat penelitian**

1. Bagi penulis adalah untuk menambah pengetahuan dan sebagai pembelajaran. Dan juga untuk memenuhi tugas-tugas

serta melengkapi persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Diploma Tiga Administrasi Bisnis.

2. Bagi perusahaan memberikan masukan dan sumbangan pikiran untuk Kantor BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar dalam peningkatan kepatuhan kepesertaan mengenai Pendaftaran Pekerja Penerima Upah (PPU).

3. Bagi pihak lain sebagai bahan dan pedoman bagi pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk penelitian lebih lanjut, serta memberikan manfaat dalam menambah wawasan tentang ilmu pengetahuan.

#### **E. Metode Penelitian**

##### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Denpasar. Jalan Panjaitan No. 6, Niti Mandala, Renon, Denpasar Bali.

##### 2. Objek penelitian

Adapun objek penelitian dalam penyusunan penelitian ini adalah Strategi Peningkatan Kepatuhan Kepesertaan Peserta Segmen Pekerja Penerima Upah Badan Usaha (PPU BU) melalui komunikasi pemasaran di BPJS kesehatan Kantor Cabang Denpasar.

### 3. Data penelitian

#### a. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2015) Pengertian data kualitatif adalah “data yang berbentuk kata, skema, dan gambar.”

Jenis data dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk menganalisis kehidupan sosial dengan cara menggambarkan dunia sosial dari sudut pandang atas interpretasi dari individu (informan) dalam latar alamiah.

#### b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan yaitu :

##### 1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2019) menyatakan bahwa data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul. Metode atau pendekatan yang dapat dilakukan dalam proses pengumpulan data yang bersifat primer ini dapat wawancara, observasi, dokumentasi dan sebagainya

##### 2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2020) menyatakan bahwa Data sekunder adalah data yang

diperoleh/dikumpulkan dan disatukan oleh studi-studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh berbagai instansi lain. Biasanya sumber tidak langsung berupa data dokumentasi perusahaan atau sumber lainnya

c. Metode pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), Interview (wawancara), dokumentasi (Sugiyono, 2020)

1) Observasi

Menurut Sugiyono (2021:223) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Hasil dari pengamatan

akan dilaporkan dengan susunan yang sistematis dan sesuai kaidah yang berlaku. Observasi dalam penelitian ini dilakukan di BPJS kesehatan Kantor Cabang Denpasar.

## 2) Wawancara

Menurut Yusuf (2014:372) “Wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti”.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai informan yang telah ditentukan yaitu pegawai yang sedang bekerja disana. Wawancara langsung dengan bagian Kepala Bidang Kepatuhan atau RO yang mempunyai wewenang untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

Teknik pengumpulan data yang pertama yaitu peneliti melalui kegiatan observasi dilanjutkan dengan wawancara lalu peneliti melakukan dokumentasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar.

## 3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016, Hlm. 240) mendefinisikan mengenai studi dokumentasi merupakan catatan

peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya- karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan, misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), cerita, biografi, peraturan kebijakan. Studi Dokumentasi Dalam hal ini meliputi pengumpulan data atau Informasi melalui metode membaca dan mencatat informasi Dokumentasi di tempat penelitian, Peneliti akan mendokumentasikan keadaan dan suasana kerja yang ada di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar serta dokumentasi pada saat peneliti melakukan proses pengumpulan data.

#### 4. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisa data yaitu data Kualitatif yaitu menganalisa data dengan mengumpulkan, memaparkan, menganalisis, dan menguraikan keterangan, informasi, dan fakta yang telah dikumpulkan, kemudian dirangkai dengan teori pendukung.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

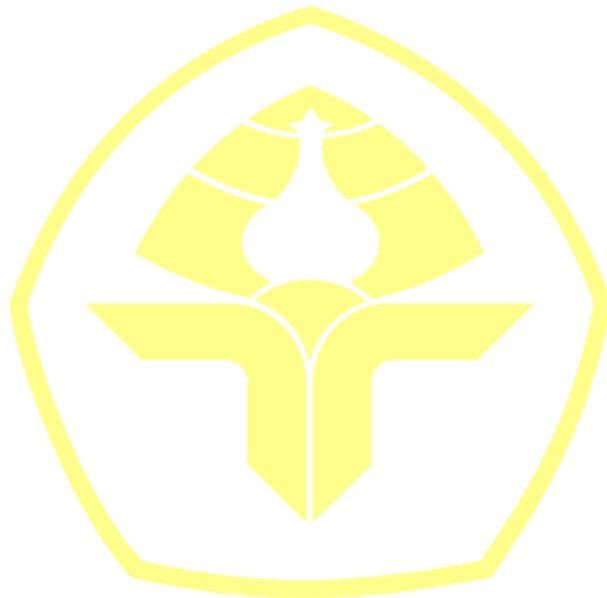
Dari hasil pembahasan yang sudah dibahas pada bab IV maka dapat disimpulkan bahwa :

Strategi peningkatan kepatuhan yang dilakukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Kantor Cabang Denpasar dalam upaya pengurangan atau peningkatan ketidak patuhan badan usaha yaitu dengan cara yaitu :

- b. melakukan sosialisasi ke badan usaha yang belum mendaftarkan PPU nya ke BPJS Kesehatan.
- c. melakukan pengawasan serta pemeriksaan pada badan usaha yang belum patuh
- d. melakukan peningkatan ke peserta dengan cara melakukan elemarketing, mapping, canvassing, online single submission (oss), dan bersinergi dengan kejaksaan negeri.

Strategi yang digunakan BPJS Kesehatan masih kurang maksimal sehingga masih banyak para pekerja penerima upah atau pemilik badan usaha yang belum paham akan pentingnya asuransi

kesehatan atau jaminan kesehatan sehingga pemilik badan usaha tidak mendaftarkan para pekerjanya dan masih ada yang tidak sesuai dengan regulasi.



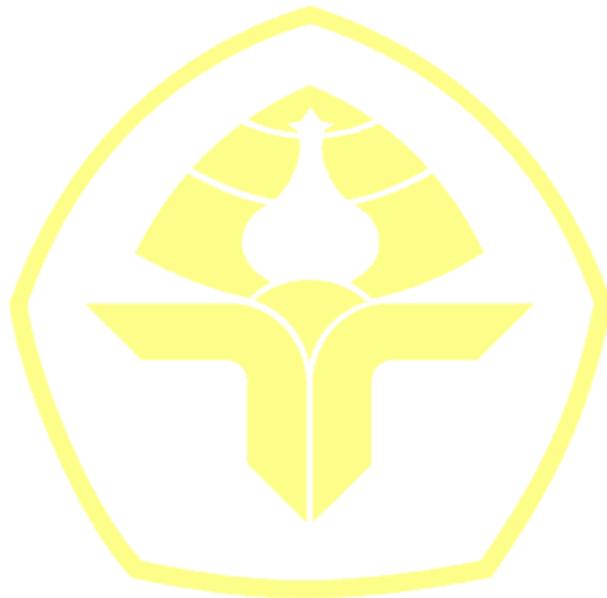
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## A. Saran

Berdasarkan pembahasan dan timbulnya kendala dalam peningkatan kepatuhan segmen pekerja penerima upah pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar, adapun saran yang dapat diberikan yaitu :

1. BPJS Kesehatan lebih meningkatkan sosialisasi seperti melakukan edukasi secara online dengan media platform seperti google meet, zoom secara bergiliran, dan memberikan edukasi kepada badan usaha secara berkelanjutan mengenai program dari BPJS Kesehatan pada badan usaha yang belum mendaftarkan pekerjajanya atau yang tidak sesuai agar mereka dapat patuh setelah mendapatkan informasi dan wawasan yang lebih luas akan pentingnya jaminan kesehatan.
2. Agar strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan BPJS Kesehatan dapat berjalan lebih efektif lagi sebaiknya BPJS Kesehatan harus dapat memaksimalkan pemasarannya melalui periklanan, sosialisasi ke badan usaha yang ada di daerah terpencil yang memiliki usaha, mengencarkan promosi produknya, dan memperluas hubungan dengan pemberi kerja atau badan usaha. (Lampiran 3)
3. Pemberian akses informasi digital yang memadai akan sangat mempermudah pekerja untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan sehingga bisa melakukan pelayanan konsumen lebih baik seperti melalui platform digital seperti aplikasi mobil JKN, PANDAWA dan Call Center. Jika badan usaha atau pemberi kerja mendapatkan kendala

dalam pendaftaran BPJS Kesehatan, sebaiknya para *Relation Officer* mengarahkan badan usaha tersebut agar bisa mendaftarkan semua PPU yang ada.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, N.H., (2015). Manajemen Strategi Pemasaran, Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Afandi, N. M. (2018). Administrasi public untuk pelayanan public. Bandung. alfabet
- Alam, L. S., & Suci, A. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Masyarakat Terhadap Penggunaan Masker Dalam Pencegahan Covid-19 Di Kecamatan Biring Kanaya Kota Makassar Tahun 2020 (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Abadi, M. Y., Marzuki, D. S., Rahmadani, S., & Fajrin, M. A. (2021). Jenis. Kepatuhan. Dalam Efektivitas Kepatuhan Terhadap Protokol Kesehatan.
- Asih Eka Putri, (2014), Seri Buku Saku-2: Paham Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan), Iedrich-Ebert-Stiftung, Hlm.7.
- Buchari Alma., (2016) Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung. Alfabeta.
- Damayanti, (2023). Analisis Bauran Promosi Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Pengunjung Wisata Sumber Karya Indah (Ski) Watermark Bogor. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan Bogor.
- Fadhli, M. (2020). Implementasi Manajemen Strategi Dalam Lembaga Pendidikan. In Continuous Education : Journal of Science and

Research, 1(1). <http://pusdikrapublishing.com/index.php/josr/home-free>.

Firmansyah, M. A. (2020) Komunikasi Pemasaran. penerbit Kiara Media.

Hartini, S.O. (2022). Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. FIF Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen 11(10): 2-6.

Indrasari. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Cetakan pertama, Surabaya.

Irmayani, N. W. D. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia [Book]. - Yogyakarta : Deepublish.

Kotler, P., & Armstrong, G (2018). Principles of Marketing Global Edition 17th Edition. London: Pearson Education.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2019). Manajemen Pemasaran Edisi ke Tigabelas Jilid 1. Erlangga, Jakarta.

Kotler, P., Armstrong, G., Harris, L. C., & He, H. (2020). Principles of Marketing Eight European Edition. UK : Pearson.

Lupiyoadi, R. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat. **POLITEKNIK NEGERI BALI**

Mursid, M (2015). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Bumi Aksara.

Ni Kadek Suryani & John Foeh (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia, Tinjauan Praktis Aplikatif. Bandung.

Permatasari, D. I. (2022). Strategi Bpjs Kesehatan Kantor Cabang Utama Samarinda Dalam Upaya Peningkatan Kepesertaan Jknkis Pada

Segmen Pekerja Penerima Upah Badan Usaha (Ppu Bu) Di Kota Samarinda. Universitas Islam Indonesia Fakultas Bisnis Dan Ekonomika Yogyakarta.

Pratama, B. A., & W, S. S. (2021). Analisis Tingkat Pengetahuan Dengan Kepatuhan Dalam Menerapkan Protokol Kesehatan Covid-19 Pada Siswa Di Smp Negeri 4 Sukohar. In Poltekes Bhakti Mulia.

Saifuddin, A. (2022). "BELI KOPI" MEMBANGUN BRAND IMAGE MELALUI STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN. Penelitian Komunikasi, 02, 1–8

Sarlito Wirawan Sarwono, Teori- Teori Psikologi Sosial, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 35.

Sarwono, Sarlito W & Meinarno, Eko A. (2015). Psikologi Sosial. Jakarta: Salemba Humanika.

Sunyoto, D. (2019). Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus). Cetakan Ke-3. Jakarta: PT. Buku Seru

Sugiarto, E. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia. PT Dewangga Energi Internasional.

Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.
- Sugiyono, (2021). METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF dan R&D (M.Dr. Ir. Sutopo, S.Pd (ed); ke2 ed)
- Sulfiani, A. N. (2021). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Government Dalam Pelayanan Bpjs Kesehatan di Kota Palopo. Jurnal Administrasi Public. Vol. 10. No. 1.
- Tampubolon, N. Siregar, H., Siburian, H. (2022). Tanggung Jawab Negara Terhadap Jaminan Kesehatan Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia.
- Trihastuti dkk. (2020). Hubungan Antara Beban Kerja, Shift Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Stress Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap di RSUD UKI.
- Yatminiwati, M. (2019). Manajemen Strategi. Widya Gama Press.
- Yusuf. A. Mu. (2014). "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan". Jakarta : Prenadamedia group.
- Undang – Undang ( UU ) Nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS