



**KINERJA PEGAWAI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG
KOTA PALEMBANG DAN PEMBERI KERJA DALAM
MENGATASI PIUTANG IURAN PESERTA
PENERIMA UPAH (PU) TAHUN 2018**

SKRIPSI

**OLEH : IRA SEPTIYANI
NIM. 10011481619022**

**PROGRAM STUDI (S1) ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2018**



**KINERJA PEGAWAI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG
KOTA PALEMBANG DAN PEMBERI KERJA DALAM
MENGATASI PIUTANG IURAN PESERTA
PENERIMA UPAH (PU) TAHUN 2018**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat untuk Mendapatkan Gelar (S1)
Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya

**OLEH : IRA SEPTIYANI
NIM. 10011481619022**

**PROGRAM STUDI (S1) ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2018**

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
SKRIPSI, JULI 2018**

IRA SEPTIYANI

Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Palembang dan Pemberi kerja dalam mengatasi Piutang Iuran Peserta Penerima Upah Tahun 2018

xv+ 90 Halaman, 8 Tabel, 14 Gambar, 12 Lampiran

ABSTRAK

Perlindungan bagi tenaga kerja merupakan kebutuhan yang sangat mendasar, maka dari itu pemerintah Indonesia membentuk BPJS ketenagakerjaan. Namun banyak dari perusahaan terdaftar lalai dalam pembayaran iuran sehingga menumpuk ke dalam daftar piutang. Upaya untuk mengatasi permasalahan piutang iuran peserta tidak luput dari pentingnya peranan kerja pegawai dan pemberi kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Palembang dan pemberi kerja dalam mengatasi piutang iuran peserta penerima upah yang dilihat dari tiga faktor yaitu faktor individu, kelompok, dan lingkungan organisasi.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen terhadap 8 informan. Pengolahan data dilakukan dengan menganalisis deskripsi isi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam mengatasi piutang iuran cukup baik, sistem pencatatan dan pelaporan masih belum tersusun dengan baik dan tim kerja belum mempunyai pembagian tugas yang spesifik, sedangkan perusahaan menunggak iuran mempunyai keinginan untuk membayar (*Willingness To Pay*), namun kemampuan untuk membayar belum ada, pelaporan ke BPJS Ketenagakerjaan belum optimal, dan belum adanya inovasi dan kebijakan khusus piutang iuran di perusahaan menunggak iuran.

Kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan cabang kota Palembang cukup baik dilihat dari upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi piutang iuran penerima upah, sedangkan kinerja pemberi kerja belum optimal dalam mengatasi piutang iuran penerima upah. Saran yang dapat diterapkan bagi pihak BPJS Ketenagakerjaan Palembang adalah *update* data perusahaan terdaftar dan memperbaiki sistem pencatatan dan pelaporan. Sedangkan bagi pemberi kerja adalah rutin melakukan pelaporan ke BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Palembang.

Kata Kunci : Kinerja, BPJS Ketenagakerjaan, Pemberi kerja, piutang, iuran
Kepustakaan : 48 (2001-2017)

**HEALTH POLICY ADMINISTRATION
FACULTY OF PUBLIC HEALTH
SRIWIJAYA UNIVERSITY
Thesis, July 2018**

IRA SEPTIYANI

The performance of the BPJS Ketenagakerjaan Palembang employees and employer in addressing the problems of accounts receivable of wage recipient participants in 2018

xv+ 90 Pages, 8 Tables, 14 Pictures, 12 Attachments

ABSTRACT

Protection for labor is a very basic requirement, therefore the government of Indonesia established BPJS Ketenagakerjaan. But many of the listed company negligent in payment of the dues that piled into the list of accounts receivable. Efforts are being made to address the problems of accounts receivable that the participants contributions is urgently needed from the importance of the role of the employer and employees work. This research aims to analyze the performance of the employees of the BPJS Ketenagakerjaan branch of Palembang and employer contribution in addressing the participants accounts receivables of the wage that is seen from three factors, such as individual, group, and the environment of the organization.

This research is a descriptive research with qualitative approach. The data was collected through in-depth interviews, observation, and document review of 8 informants. Data processing is done by analyzing content descriptions.

The results showed that the ability of the officers of the BPJS Palembang branch Employment is quite good but the system for recording and reporting is still poor and there is no specific task description of the Division, while the company's in debt have a desire to pay the dues (Willingness To Pay) but yet they still don't have the ability to pay, also there is no optimal ways on reporting to BPJS Ketenagakerjaan , and there is no special policy for company that has a receiveable account debt dues yet.

BPJS Ketenagakerjaan has a great performance on their effort to solve this problem, meanwhile the employer efforts in this problem is not optimal enough. The solutions that can be applied on the BPJS Ketenagakerjaan Palembang is having a registered company data update and improve record-keeping and reporting systems. Whereas for the employer is doing routine reporting to the BPJS Ketenagakerjaan Branch of Palembang.

Keyword :Performance, BPJS Ketenagakerjaan, employer, accounts receivable, dues

Literature : 48 (2001-2017)

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : *Elvi Sunarsih*

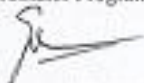
NIM : *197806282009122004*

Fakultas : *FKM*

Judul : *Analisis Perilaku dan Persepsi Masyarakat Terhadap Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) di Desa Sukajaya Kecamatan Sukajaya Kabupaten Sukoharjo*

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti kaedah Etika Akademik FKM Unsi serta menjamin bebas Plagiarisme. Bila dikemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal/sanksi.

Mengetahui,
a.n Dekan
Koordinator Program Studi IKM,



Elvi Sunarsih, S.K.M., M.Kes.
NIP.197806282009122004

Indralaya, *24* 2018
Yang Membuat pernyataan,



Elvi Sunarsih
UNSI/PL/190/22

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini dengan judul "Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Palembang dan Pemberi Kerja dalam Mengatasi Pitaang Istan Peserta Penerima Upah (PU) Tahun 2018" telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 27 Juli 2018 dan telah diperbaiki, diperiksa serta disetujui sesuai dengan standar Panitia Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Indralaya, Juli 2018

Panitia Ujian Skripsi

Ketua:

1. Iwan Sia Budi, S.KM., M.Kes
NIP. 197712062003121003

Anggota:

2. Asmaripa Aisy, S.Si., M.Kes
NIP. 197909152006042005
3. Dr. Muzniarti, S.KM., M.KM
NIP. 197606092002122001
4. Dian Safriantini, S.KM., MPH
NIP. 198810102014042001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya

Iwan Sia Budi, S.KM., M.Kes
NIP. 197712062003121003

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini dengan judul "Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Palembang dan Pemberi Kerja dalam Mengatasi Piutang Iuran Peserta Penerima Upah (PU) Tahun 2018" telah disetujui untuk diseminarkan pada tanggalJuli 2018.

Inderalaya,.....Juli 2018

Pembimbing :

1. Dian Safriantini, S.K.M., M.P.H
NIP. 198810102015042001

()

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ira Septiyani
NIM :10011481619022
Tempat/Tanggal Lahir :Pendopo, 7 September 1994
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Status : Belum Menikah
Alamat : Jalan Plaju No. 1 A Komplek Pertamina Pendopo, Kecamatan
Talang Ubi, Kabupaten PALI
Email : iraseptiyani@yahoo.com
Riwayat Pendidikan :

1. SD (2000-2006) : SD YKPP Pendopo
2. SMP (2006-2009) : SMP YKPP Pendopo
3. SMA (2009-2012) : SMA YKPP Pendopo
4. DIII (2012-2015) : Kebidanan Poltekkes Kemenkes Palembang
5. S1 (2016-2018) : FKM Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr.Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Palembang dan Pemberi Kerja dalam Mengatasi Piutang Iuran Peserta Penerima Upah (PU) Tahun 2018**”. Tak lupa shalawat dan salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam Skripsi ini, penulis mendapatkan banyak dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak sehingga Hasil Penelitian ini dapat diselesaikan sesuai dengan ketentuan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang berperan atas penyusunan Skripsi, yaitu:

1. Orang tua, adik, dan keluarga besar yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan, nasihat, saran, serta kasih sayang dan cinta yang berlimpah dan tiada henti selama ini.
2. Bapak Iwan Stia Budi, S.K.M, M.Kes, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Elvi Sunarsih, S.K.M, M.Kes, selaku Kepala Program Studi Ilmu Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
4. Ibu Dian Safriantini, S.K.M., M.PH selaku pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan saran, masukan dan bimbingan.
5. Seluruh dosen, staf, dan karyawan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya yang telah banyak memberi bantuan selama proses pembuatan skripsi
6. Teman-teman seperjuangan Alih Program Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya tahun 2016
7. Gadis Cawa-ku (Acik, Kiki, Midah, Nadia, Yoan) dan Muhammad Dipo Akbar yang selalu ada, *without you guys, im nothing*.
8. Seluruh pihak yang membantu dalam pembuatan Skripsi yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Semoga segala bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan pahala

dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan penulisan Skripsi ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Indralaya, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat	5
1.4.1 Bagi Mahasiswa	5
1.4.2 Bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang	5
1.4.3 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.1 Lingkup Lokasi	6
1.5.2 Lingkup Materi	6
1.5.3 Lingkup Waktu	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).....	7
2.2 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	7

2.3	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.....	7
2.3.1	Pengertian BPJS Ketenagakerjaan.....	7
2.3.2	Program BPJS Ketenagakerjaan	8
2.3.3	Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan	9
2.4	Iuran Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan.....	9
2.4.1	Pengertian Iuran.....	9
2.4.2	Besar Tarif Iuran.....	9
2.4.3	Pembayaran Iuran	10
2.4.4	Metode Pembayaran Iuran	10
2.4.5	Waktu Pembayaran Iuran	11
2.5	Piutang Iuran BPJS Ketenagakerjaan	11
2.5.1	Pengertian Piutang	11
2.5.2	Klasifikasi Piutang.....	11
2.5.3	Konsekuensi jika Menunggak Iuran	12
2.5.4	Denda Menunggak Iuran	12
2.5.5	Mekanisme Penagihan Piutang.....	12
2.6	Petugas Terkait	14
2.6.1	Kepala Bidang Pemasaran BPJS Ketenagakerjaan	14
2.6.2	<i>Relationship Officer</i>	15
2.6.3	Pengawas dan Pemeriksa	15
2.7	Kinerja	16
2.8	Faktor yang mempengaruhi Kinerja pegawai dan Pemberi Kerja.....	17
2.9	Kerangka Teori	24
2.10	Penelitian Terdahulu	25

BAB III KERANGKA PIKIR DAN DEFINISI ISTILAH

3.1	Kerangka Pikir	27
3.2	Definisi Istilah	27

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1	Jenis Penelitian dan Desain Penelitian	30
4.2	Informan Penelitian	30
4.3	Jenis Data, Alat, dan Cara Pengumpulan Data	32
4.4	Validitas Data	33

4.5 Pengolahan Data	34
4.6 Analisis dan Penyajian Data	35
BAB V HASIL PENELITIAN	
5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
5.1.1 Letak Geografis dan Wilayah Kerja	37
5.1.2 Wilayah Kerja	37
5.1.3 Struktur Organisasi	38
5.1.4 Visi dan Misi.....	39
5.1.5 Sumber Daya	39
5.1.6 Perusahaan Menunggak iuran.....	40
5.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian	41
5.2.1 Karakteristik Informan	41
5.2.2 Faktor Individual	41
5.2.3 Faktor Kelompok.....	56
5.2.4 Faktor Lingkungan Organisasi	65
BAB VI PEMBAHASAN	
6.1 Keterbatasan Penelitian	68
6.2 Pembahasan	68
6.2.1 Faktor Individual	68
6.2.2 Faktor Kelompok.....	76
6.2.3 Faktor Lingkungan Organisasi	80
BAB VII PENUTUP	
7.1 Kesimpulan.....	84
7.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Piutang per Desember 2015 s.d. 2017.....	3
Tabel 2.1	Tarif Iuran per Program.....	10
Tabel 2.2	Taksonomi Ranah Kognitif	18
Tabel 2.3	Taksonomi Ranah Psikomotorik	19
Tabel 2.4	Penelitian terdahulu.....	25
Tabel 3.1	Definisi Istilah.....	27
Tabel 4.1	Daftar Informan Penelitian.....	31
Tabel 5.1	Karakteristik Informan.....	41

、

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	24
Gambar 3.1 Kerangka Pikir.....	27
Gambar 5.1 Kunjungan Langsung.....	45
Gambar 5.2 Relationship Officers melakukan pembinaan.....	46
Gambar 5.3 Diklat BPJS Ketenagakerjaan.....	48
Gambar 5.4 Presentasi Inovasi Bidang Pemasaran	49
Gambar 5.5 Penerbitan Surat Pemberitahuan dan Rincian Iuran	55
Gambar 5.6 Tim Terpadu Kunjungan.....	57
Gambar 5.7 Daftar Profil dan NIK tidak Valid	60
Gambar 5.8 Diskusi Bersama	61
Gambar 5.9 Acara Kebersamaan	62
Gambar 5.10 Rapat dan Presentasi Rakorda 2018	63
Gambar 5.11 Sistem Informasi.....	65
Gambar 5.12 Kebijakan piutang iuran.....	66

DAFTAR SINGKATAN

BAP	: Berita Acara Pemeriksaan
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
Disnaker	: Dinas Tenaga Kerja
EPS	: Electronic Payment System
JHT	: Jaminan Hari Tua
JKK	: Jaminan Keselamatan Kerja
JKm	: Jaminan Kematian
JP	: Jaminan Pensiun
Kabid	: Kepala Bidang
Kacab	: Kepala Cabang
KPKNL	: Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang
PDS	: Perusahaan Daftar Sebagian
PIC	: People in Charge
PRS	: Payment Reminder System
PMI	: Perusahaan Menunggak Iuran
PWBD	: Perusahaan Wajib Belum Daftar
RO	: Relationship Officers
SIJSTK	: Sistem informasi Jaminan Sosial Tenaga Kerja
SIPP	: Sistem Informasi Pelaporan Peserta
SKK	: Surat Kuasa Khusus
SOP	: Standar Operasional Prosedur
SP	: Surat Pemberitahuan
THP	: Temuan Hasil Pemeriksaan
QPI	: Quality Performance Indicators
Wasrik	: Pengawas dan Pemeriksa
WTP	: Willingness To Pay

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Izin dan Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 2. Pedoman Wawancara Mendalam
- Lampiran 3. Pedoman Wawancara Mendalam
- Lampiran 4. Pedoman Wawancara Mendalam
- Lampiran 5. Pedoman Wawancara
- Lampiran 6. Lembar Observasi
- Lampiran 7. Telaah Dokumen
- Lampiran 8. Rincian Piutang Iuran BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang
- Lampiran 9. Contoh Surat Pemberitahuan
- Lampiran 10. Peraturan-peraturan
- Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 12. Lembar Bimbingan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional dilaksanakan dalam rangka pembangunan infrastruktur dan sumber daya manusia untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera, adil, makmur, yang merata, baik materiil maupun spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam pelaksanaan pembangunan nasional, tenaga kerja memegang peranan penting sebagai pelaku dari tujuan pembangunan untuk mencapai kesejahteraan umum dan kualitas kehidupan yang semakin baik. Oleh karena itu, upaya perlindungan tenaga kerja merupakan kebutuhan yang sangat mendasar (Kemenkes RI, 2015).

Perlindungan terhadap tenaga kerja dimaksudkan untuk menjamin hak-hak dasar tenaga kerja dan menjamin kesamaan kesempatan serta perlakuan tanpa diskriminasi atas dasar apapun untuk mewujudkan kesejahteraan tenaga kerja dan keluarganya dengan tetap memperhatikan perkembangan kemajuan dunia usaha. Pembangunan ketenagakerjaan dilandasi dengan Pasal 27 ayat (2) UUD 1945 yang berbunyi Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan.

Pemerintah Indonesia pun melalui terbentuknya Undang-undang nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Nomor 24 Tahun 2011 telah menunjukkan rasa peduli terhadap tenaga kerja dengan membentuk badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) yang khusus menaungi bidang ketenagakerjaan yang saat ini di kenal dengan sebutan BPJS Ketenagakerjaan. Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) pada dasarnya merupakan program Negara yang bertujuan untuk memberi kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Melalui program ini setiap penduduk diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak apabila terjadi hal-hal yang dapat mengakibatkan hilang atau berkurangnya pendapatan karena mengalami kecelakaan atau meninggal dunia (Thabrany, 2014).

BPJS Ketenagakerjaan menurut UU No. 24 Tahun 2011, lebih lanjut merupakan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian bagi seluruh

pekerja yang ada di Negara Indonesia, termasuk orang asing yang bekerja di Negara Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan. BPJS ketengakerjaan merupakan badan hukum publik yang memiliki kewenangan jelas melalui undang-undang, bertanggung jawab kepada pemerintah, dan bersifat mengikat melalui peraturan-peraturan yang dibuat agar dapat dipatuhi seluruh pesertanya, dalam hal ini perusahaan-perusahaan dibidang formal yang memiliki pekerja atau tenaga kerja dan para pekerja lainnya di bidang informal (UU No. 24 Tahun 2011). Peraturan Kementrian tenaga kerja dan transmigrasi No. 20 Tahun 2012 pasal 1 ayat 1A menyebutkan dalam bahwa pengusaha wajib mendaftarkan dirinya dan tenaga kerjanya dalam program jaminan sosial tenaga kerja kepada Badan Penyelenggara.

Manfaat dari empat program jaminan yang ditawarkan BPJS ketengakerjaan dapat dirasakan jika perusahaan terdaftar sudah memenuhi kewajiban berupa pembayaran iuran. Besar iuran ini sendiri bervariasi bergantung pada banyaknya jumlah tenaga kerja dan jumlah program yang diikuti. Namun tidak jarang banyak dari perusahaan yang melalaikan iuran tersebut sehingga menumpuk ke dalam daftar piutang (BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Palembang, 2017).

Indonesia sendiri melalui badan pusat statistik (BPS) pada tahun 2016, mencatat jumlah tenaga kerja 118.411.973, Sedangkan pada daerah Sumatera Selatan jumlah tenaga kerja adalah sebanyak 2.928.933 dan Kota Palembang memiliki jumlah tenaga kerja sebanyak 619.894 dengan ribuan jumlah perusahaan yang tersebar ke berbagai wilayah (BPS, 2016).

BPJS Ketenagakerjaan secara nasional melalui audit keuangan pada tahun 2016 mencatat jumlah piutang iuran tidak tertagih mencapai 243 triliun rupiah Sedangkan BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Palembang mencatat jumlah piutang iuran disertai denda tahun 2017 mencapai 39 miliar rupiah dengan jenis piutang diragukan dan piutang macet yaitu sektor perkebunan dan *Outsourcing* yang mendominasi 10 piutang terbesar di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Palembang. Jumlah piutang ini meningkat dari 36 Milyar pada tahun 2016. Jumlah yang cukup besar jika dikaitkan dengan besaran manfaat yang bisa didapatkan. Perusahaan dengan piutang iuran tidak dapat mencairkan langsung klaim program jaminan sebelum menyelesaikan kewajibannya (BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Palembang, 2017).

Tabel 1.1 Jumlah piutang per Desember 2015 s.d. 2017

NO	TAHUN	TOTAL PIUTANG
1	2015	39.387.152.711
2	2016	36.023.884.905
3	2017	39.142.029.966

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Palembang 2017

Upaya untuk mengatasi permasalahan piutang iuran peserta penerima upah tentunya tidak luput dari pentingnya peranan kerja pegawai dan pemberi kerja. Keberhasilan suatu organisasi untuk memenuhi perubahan dan memecahkan masalah merupakan kebutuhan dari organisasi serta para pegawainya. Berdasarkan penelitian Manansal (2012), mengemukakan bahwa pegawai merupakan salah satu pelaku pembangunan yang diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata dalam pencapaian harapan dari organisasi. Menurut Robbins (2013), peranan kerja pegawai sangat dipengaruhi oleh perilaku dalam organisasi. Hubungan yang kuat antara organisasi dan pegawai merupakan stimulus kedua belah pihak dalam mewujudkan tujuan organisasi.

Perilaku kerja pegawai dalam berorganisasi tidak hanya ditentukan oleh satu faktor saja, tetapi juga dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor ini bisa berasal dari diri pribadi pegawai maupun dari faktor luar (Halim dan Sarwoko, 2008). Hasil interaksi antar faktor-faktor tersebut dalam organisasi tidak hanya berpengaruh terhadap perilaku kerja pegawai, tetapi juga berpengaruh terhadap kinerjanya. Untuk dapat mewujudkan misi suatu organisasi atau perusahaan, maka diperlukan peran kerja yang optimal dari semua unsur yang ada di dalam organisasi, terutama para pegawai yang harus memiliki perilaku kerja yang positif sehingga mampu menghasilkan kinerja yang dapat memberikan kontribusi bagi keberhasilan organisasi atau perusahaan. Dalam penelitian Natalia dan Gresia (2010), mengemukakan bahwa faktor individu, organisasi, dan lingkungan memberikan kontribusi terhadap kinerja pegawai. Faktor individu merupakan hal yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, kemudian disusul oleh faktor lingkungan dan organisasi.

Kinerja pegawai dan pemberi kerja dalam organisasi dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor individu, faktor kelompok, dan faktor lingkungan organisasi (Robbins, 2013). Faktor individu merupakan faktor yang berasal dari dalam diri individu, faktor individu yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah kemampuan, motivasi kerja, sikap pegawai dan pemberi kerja dalam mengatasi permasalahan piutang iuran peserta penerima upah. Faktor kelompok adalah faktor yang berasal dari kelompok kerja dalam

organisasi antara lain kepemimpinan, dan tim kerja dalam organisasi. Sedangkan faktor lingkungan organisasi yang akan dibahas adalah kebijakan yang mempengaruhi kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Palembang dan pemberi kerja dalam mengatasi permasalahan piutang iuran peserta penerima upah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, diketahui bahwa perusahaan wajib mendaftarkan seluruh pegawainya menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan agar mendapatkan kepastian perlindungan dan kesejahteraan. Manfaat dari program yang ditawarkan BPJS Ketenagakerjaan dapat dirasakan jika perusahaan peserta memenuhi kewajibannya yaitu membayar iuran secara rutin. Namun, banyak dari perusahaan yang melalaikan iuran tersebut sehingga menumpuk ke dalam daftar piutang sehingga jumlah piutang iuran BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Palembang tahun 2017 mencapai 39 miliar rupiah dengan jenis piutang diragukan dan piutang macet yaitu sektor perkebunan dan *Outsourcing* yang mendominasi 10 piutang terbesar di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Palembang. Jumlah piutang ini meningkat dari 36 Milyar pada tahun 2016. Upaya untuk mengatasi permasalahan piutang iuran peserta penerima upah tentunya tidak luput dari pentingnya peranan kerja pegawai BPJS ketenagakerjaan dan pemberi kerja. Kinerja yang optimal dari semua unsur yang ada di dalam organisasi sangat diperlukan, terutama para pegawai harus memiliki perilaku kerja yang positif sehingga mampu menghasilkan kinerja yang dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan dalam hal ini adalah mengatasi piutang iuran peserta penerima upah. Oleh karena itu penulis tertarik untuk menganalisis faktor-faktor kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Palembang dan pemberi kerja dalam mengatasi piutang iuran peserta penerima upah.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini secara umum adalah untuk menganalisis faktor-faktor kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Palembang dan pemberi kerja dalam mengatasi piutang iuran peserta penerima upah tahun 2018.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengidentifikasi faktor individu pegawai BPJS Ketengakerjaan Cabang Kota Palembang dan pemberi kerja yaitu kemampuan, motivasi, dan sikap dalam mengatasi piutang iuran peserta penerima upah.
2. Untuk menganalisis faktor kelompok pegawai BPJS Ketengakerjaan Cabang Kota Palembang dan pemberi kerja yaitu tim kerja dan kepemimpinan dalam mengatasi piutang iuran peserta penerima upah.
3. Untuk menganalisis faktor lingkungan organisasi pegawai BPJS Ketengakerjaan Cabang Kota Palembang dan pemberi kerja yaitu kebijakan organisasi dalam mengatasi piutang iuran peserta penerima upah.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat menjadi sarana memperoleh tambahan pengetahuan dan wawasan dalam melakukan penelitian dibidang jaminan sosial dan mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dari peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya terutama mengenai kinerja pegawai dalam mengatasi masalah organisasi.

1.4.2 Bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Palembang

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan input atau bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan ketertiban pembayaran iuran sehingga mengurangi jumlah perusahaan peserta yang menunggak iuran. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam menentukan dan mengukur kebijakan yang akan datang.

1.4.3 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan tambahan pustaka yang bermanfaat bagi semua pihak dan dapat dijadikan referensi bagi pihak yang ingin melakukan penelitian selanjutnya khususnya mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Lingkup Lokasi

Kegiatan penelitian ini dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Palembang dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

1.5.2 Lingkup Materi

Lingkup materi dalam penelitian ini membahas mengenai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial khususnya di bidang ketenagakerjaan, piutang, iuran dan perilaku organisasi yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam mengatasi masalah dalam organisasi.

1.5.3 Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei-Juni Tahun 2018.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Analisis Kebijakan Edisi Kedua*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Alwi, Hasan. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi 4*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Annisya Mafiana, Lindrianasari, & Yuztitya Asmaranti. 2016. *Pendeteksian Kecurangan Laporan Keuangan Menggunakan Fraud Diamond*. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (JBE)*, 23(1), 72–89.
- Arini, dkk. 2015. *Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai*. *Jurnal Administrasi Bisnis* 22(1), 1–9.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan 2016. *Laporan Audit Keuangan tahun 2016*. Jakarta : BPJS Ketenagakerjaan.
- Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial Ketenagakerjaan cabang Kota Palembang. 2017. *Laporan Audit Keuangan tahun 2017 cabang Kota Palembang*. Palembang : BPJS Ketenagakerjaan.
- Badan Pusat Statistik Republik Indonesia. 2016. *Statistik Penduduk Usia Produktif*. Jakarta: BPS.
- Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. 2017. www.bpjsketenagakerjaan.go.id (diakses pada tanggal 25 Januari 2018).
- Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. 2017. <https://es.bpjsketenagakerjaan.go.id/>. (diakses pada tanggal 2 Ferbruari 2018).
- Dhermawan, dkk. Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi, dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai di Lingkungan Kantor Dinas PU Provinsi Bali. *Jurnal Manajemen* Vol. 6. 2012.
- Halim, Abdul dan Sarwoko. 2008. *Manajemen Keuangan (Dasar-Dasar Pembelanjaan Perusahaan)*. BPFE. Yogyakarta.
- Irawan, Andi. 2013. *Pentingnya Pelatihan Dalam Persoalan Kinerja SDM*. Vol. 10 No 2.

- Jaya, Indra. 2012. *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Tanjung Jabung Barat*. Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora.
- Kemenkes RI. 2015. *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Khairizah,dkk. *Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan*. Jurnal administrasi publik Vol. 3, No. 7.
- Kusnadi. 2001. *Akutansi biaya*. Bandung: FE Universitas Jendral Achmad Yani.
- Zuhriyah, Lailatuz. 2012. *Revitalisasi peran petugas lapangan keluarga berencana (PLKB) dalam meningkatkan peserta keluarga berencana*. Jurnal Kesehatan Masyarakat Vol. 1, 82-90.
- Malayu, S.P. Hasibuan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Cetakan 9 PT. Bumi Aksara.
- Meilany, Prastika dan Mariaty Ibrahim. 2015. *Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan*. Jom FISIP, 2, 1–11.
- Manansal, Brian. 2014. *Kinerja Pegawai di Sekretariat DPRD Kota Bitung*. Jurnal Politico Vol. 1.
- Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Ngalim, Purwanto. 2005. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, Suhban. 2016. *Program dan Manfaat BPJS Ketenagakerjaan*. BPJS Ketenagakerjaan : Divisi Perluasan Kepesertaan.
- Patton, MQ. 2009. *Metode Evaluasi Kualitatif*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

- Peraturan Direksi BPJS Ketenagakerjaan No. 26 tahun 2016. *Tentang Petunjuk Teknis Pengawasan dan Pemeriksaan*. Jakarta : BPJS Ketenagakerjaan.
- Peraturan Direksi BPJS Ketenagakerjaan No. 54 tahun 2015. *Tentang Petunjuk Teknis Piutang iuran dan Denda Sektor Penerima Upah*. Jakarta : BPJS Ketenagakerjaan.
- Peraturan Kementrian Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 20 Tahun 2012. *Tentang Kepesertaan Jaminan Sosial*. Jakarta: Peraturan Menteri.
- Peraturan Pemerintah Nomor 86 tahun 2013. *Tentang Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif*. Jakarta : Peraturan Pemerintah.
- Ramdhani, Abdullah., & Ramdhani, M. A. 2016. *Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik*. Hal. 1–12.
- Riyadi, Slamet. 2011. *Pengaruh Kompensasi Finansial , Gaya Kepemimpinan , dan Motivasi Kerja*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 13, No. 1
- Robbins, P. Stephen dan Timothy A. Judge. 2009. *Organizational Behavior Edition 13*. New Jersey: Pearson Education.
- Robbins, P. Stephen dan Timothy A. Judge. 2013. *Organizational Behavior Edition 15*. New Jersey: Pearson Education.
- R. Wayne Pace dan Don F.Faules. 2006. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Remaja Rosdakarya.
- Siswandi. 2011. *Aplikasi Manajemen Perusahaan: Analisis Kasus dan Pemecahannya*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.
- Soekanto, Soerjono. 2002. *Teori Peranan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekanto, Soerjono. 2007. *Efektivitas Hukum dan Penerapan Sanksi*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarwo, Anton. 2017. *Pengaruh Motivasi Kerja dan Perilaku Inovatif terhadap Kinerja Karyawan*. Hal. 63–71.

Sukmarwati, dkk. *Analisis Kinerja Pegawai di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang*.
Jurnal Administrasi Publik.

Sutapa, Mada. 2012. *Pelaksanaan tugas pokok, fungsi pegawai kantor dinas pendidikan dalam pelaksanaan desentralisasi pendidikan*. (1), 85–101.

Thabrany, Hasbullah, 2014. *Jaminan Kesehatan Nasional*. Raja Grafindo Persada.
Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011. *Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial*. 25 November 2011. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 116. Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004. *Sistem Jaminan Sosial Nasional*. 19 Oktober 2004. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 105. Jakarta.

Wijayanto, Dian. 2012. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Yonggara, Natalia dan Neria Gresia Sugianto. 2012. *Analisis Pengaruh Faktor Organisasi, Individu, dan Lingkungan Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Front Office Hotel Shangri-La Surabaya*.