

## Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Keberlangsungan Jaminan Kesehatan Nasional Bagi Pekerja Badan Usaha Swasta

Gusti Agung Sri Guntari

Prodi Administrasi Kesehatan, Stikes Kesdam IX/Udayana

Email: [sriguntari19@gmail.com](mailto:sriguntari19@gmail.com)

**Abstract** *The Covid-19 pandemic has had a huge impact on the tourism sector. Private business entity workers are one of the segments in JKN participation affected by the Covid-19 pandemic. Research is a qualitative research that aims to explore information about the sustainability of the JKN program for private workers during the Covid-19 pandemic. Variables are explored regarding attitudes towards JKN contributions, attitudes towards health care facilities, attitudes towards BPJS Kesehatan and perceived of behavior control. Data collection was carried out by conducting indepth interviews with 2 people who were representatives of 2 private business entities appointed to manage JKN participation for workers.*

**Keywords:** *National Health Insurance, Pandemic, Covid19*

**Abstrak:** Pandemi covid 19 telah memberikan dampak yang sangat besar pada sektor pariwisata. Pekerja badan usaha swasta merupakan salah satu segmen dalam kepesertaan JKN yang terkena dampak dari pandemi covid 19. Penelitian merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengeksplorasi informasi mengenai keberlangsungan program JKN pekerja swasta di masa pandemi covid 19. Variable yang dieksplorasi mengenai sikap terhadap iuran JKN, sikap terhadap fasilitas pelayanan kesehatan, sikap terhadap BPJS Kesehatan dan persepsi terhadap kontrol perilaku. Pengambilan data dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam kepada 2 orang yang merupakan perwakilan dari 2 badan usaha swasta yang ditunjuk untuk mengelola kepesertaan JKN bagi pekerja.

**Kata kunci:** Jaminan Kesehatan Nasional, Pandemi, Covid 19

### PENDAHULUAN

Sejak tanggal 1 Januari 2014, pemerintah Indonesia telah berkomitmen untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang ditujukan bagi seluruh penduduk Indonesia, sebagai upaya pemberian perlindungan finansial terhadap risiko kesehatan masyarakat. Program JKN merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan prinsip asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004. Penyelenggaraan Sistem Jaminan Sosial Nasional bertujuan untuk memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta beserta keluarganya, dengan berlandaskan prinsip gotong royong. Dengan diselenggarakannya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), diharapkan mampu mengurangi risiko masyarakat untuk menanggung biaya kesehatan dari uang pribadi (*out of pocket*) yang sulit untuk diprediksi jumlahnya.

Menurut Perpres RI Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, adapun kepesertaan dari program JKN terdiri dari Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan bukan Penerima Bantuan Iuran (non PBI). Peserta PBI meliputi orang yang tergolong fakir miskin dan orang yang tidak mampu, sedangkan peserta non PBI terdiri dari Pekerja Penerima Upah (PPU), Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) serta Bukan Pekerja (BP). Untuk pekerja di Badan Usaha swasta, termasuk dalam katagori Pekerja Penerima Upah (PPU), dimana iuran Jaminan Kesehatannya dibayar oleh kontribusi antara pemberi kerja dan pekerja.

Dari sekian segmen kepesertaan JKN, segmen kepesertaan Badan Usaha Swasta yang masuk ke dalam Pekerja Penerima Upah. Segmen ini merupakan segmen yang signifikan perubahannya dimasa pandemi Covid 19 yang terjadi mulai Maret 2020. Sektor pariwisata menjadi salah satu sektor yang paling terkena dampak dari penyebaran virus corona. Menurut data Kemenparekraf pada 7 April 2020, sebanyak 10.946 usaha pariwisata telah terdampak dan 30.421 tenaga kerja wisata kehilangan pekerjaan. Selanjutnya, pada kondisi tanggap darurat, BPS mencatat tingkat hunian hotel berbintang pada Mei 2020 sebesar 14,45%, jauh lebih kecil dibandingkan tahun 2019 yang sebesar 43,53%. Sementara PHRI mencatat 2.000 hotel dan 8.000 restoran berhenti beroperasi selama masa PSBB (1).

Bali merupakan salah satu provinsi yang terkena dampak dari pandemi ini, mengingat bahwa Bali merupakan daerah yang sangat bergantung pada sektor pariwisata. Kondisi tersebut terlihat pada angka Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) untuk wilayah Bali dan Nusa Tenggara mencapai 39.9% yang merupakan angka tertinggi dibandingkan dengan wilayah lainnya. Selain mengalami PHK, sebagian buruh/pekerja di Bali mengalami penurunan pendapatan di atas 50 persen. Beberapa usaha yang digerakkan oleh sektor pariwisata di Bali diantaranya adalah kegiatan biro perjalanan, transportasi, perhotelan, restoran dan rumah makan, kesenian dan budaya daerah, industri kerajinan rakyat, serta tempat hiburan dan rekreasi. Pandemi Covid 19 menyebabkan kinerja sektor ini lumpuh sehingga banyak perusahaan yang terpaksa melakukan PHK. Bahkan kasus PHK tanpa pesangon di provinsi ini merupakan yang tertinggi di Indonesia yaitu 35,3 persen (2). Gianyar merupakan salah satu kabupaten di Bali yang juga sangat merasakan dampak dari pandemi Covid 19. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar masyarakat di wilayah tersebut yang menggantungkan mata

pencaharian di sektor pariwisata. Pandemi covid 19 telah mengakibatkan perubahan di berbagai sektor, termasuk sektor ekonomi. Hal tersebut dikawatirkan juga akan berdampak pada kemampuan masyarakat termasuk Badan Usaha Swasta dalam mengikuti dan membayar iuran Jaminan Kesehatan Nasional.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi secara mendalam bagaimana dampak pandemi covid-19 terhadap keberlangsungan kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional bagi Badan Usaha Swasta di Kabupaten Gianyar. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel non probabilistik yaitu *purposive sampling*. Informan pada penelitian ini terdiri dari 2 orang yang merupakan perwakilan dari 2 badan usaha swasta yang ditunjuk untuk mengelola kepesertaan JKN bagi pekerja. Pengambilan data dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam (*indepth interview*) kepada informan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Karakteristik Informan**

Informan pada penelitian ini terdiri dari 2 orang yang merupakan HRD dari Badan Usaha Swasta di Kabupaten Gianyar. Informan merupakan orang yang ditunjuk oleh perusahaan untuk mengelola kepesertaan JKN dari pekerja. Badan Usaha X merupakan Hotel yang ada di Wilayah Kabupaten Gianyar, dimana memiliki jumlah pekerja yang terdaftar JKN sebanyak 104 orang. Sedangkan Badan Usaha Y merupakan Badan Usaha yang memiliki banyak cabang usaha diantaranya hotel, wisata binatang, restaurant dan travel. Badan Usaha Y memiliki jumlah pekerja 481 orang. Informan yang diwawancarai dari Badan Usaha X berusia 30 tahun dan Informan dari perusahaan Y berusia 28 tahun.

### **2. Sikap Terhadap Besaran Iuran**

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan terhadap 2 informan, memperoleh hasil bahwa baik informan X maupun informan Y menyatakan bahwa besaran iuran JKN yang ditetapkan saat ini sudah baik. Baik perusahaan maupun

pekerja merasa tidak keberatan dengan ketentuan iuran yang telah ditetapkan. Berikut beberapa kutipan wawancara yang disampaikan oleh informan.

*“Selama ini sih tidak ada yang protes yaa.. karena kan perusahaan juga menanggung 4% nya dan karyawan hanya 1%. Karyawan gak ada complain sih.. perusahaan juga baik-baik saja.. gak ada masalah”* (Informan X).

Dari pernyataan tersebut dapat disampaikan bahwa besar iuran yang harus dibayar oleh Badan Usaha dirasa masih bisa dijangkau oleh peserta khususnya pada badan usaha X. Berdasarkan Perpres No 82 Tahun 2018, telah ditetapkan iuran JKN bagi Pekerja Penerima Upah (PPU) swasta, iuran yang harus dibayarkan sebesar 5% dari gaji atau upah per bulan. Adapun 5% tersebut dibagi antara pekerja dan pemberi kerja, dengan pembagian 4% dibayarkan oleh perusahaan selaku pemberi kerja dan 1% dibayarkan oleh pekerja. Dengan besaran iuran tersebut, sudah termasuk istri/suami dan maksimal 3 orang anak. Sehingga menurut informan, iuran tersebut cukup terjangkau dan tidak menjadi masalah bagi pekerja.

Namun, kondisi tersebut terasa sulit sejak terjadinya pandemi covid 19, seperti yang disampaikan pada wawancara yang tertuang pada kutipan berikut:

*“di kondisi normal, menurut saya 1% itu tidak masalah jika dibandingkan manfaat yang kita dapat..tapi kalau udah pandemi gini yaa sulit juga.. karyawan sudah dikeluarkan semua, sedangkan mereka masih fokus memikirkan bagaimana bertahan hidup.. gimana mau bayar iuran”* (Informan Y).

Kita ketahui bahwa situasi pandemi memberikan efek yang sangat besar bagi keberlangsungan pariwisata, termasuk penurunan kunjungan wisatawan mancanegara. Hal tersebut menyebabkan menurunnya pendapatan dari perusahaan. Sehingga perusahaan harus mengatur strategi agar tetap dapat bertahan untuk membiayai operasional termasuk membayar gaji dan membayar iuran JKN dari pekerja. Perusahaan X masih berkomitmen untuk tetap melanjutkan kepesertaan JKN bagi pekerjanya, namun perusahaan Y terpaksa mengeluarkan pekerja dari kepesertaan JKN karena sudah tidak mampu lagi membayar iuran. Berikut kutipan wawancara bersama informan.

*“karena kita sudah mengeluarkan semua peserta dari JKN semenjak pandemi berlangsung, kira-kira di bulan april.. jadi dikeluarkan serempak.. Karena kita mengantisipasi bertambahnya hutang kita ke BPJS juga, jadi dikeluarkan secara*

*serentak. Jadi kita mengarahkan peserta tersebut untuk mendaftarkan diri menjadi peserta mandiri BPJS (Informan Y).*

Berbeda dengan Badan Usaha Y yang mengeluarkan seluruh pekerjanya dalam kepesertaan JKN, Badan Usaha X masih mampu bertahan membayar iuran JKN secara rutin. Namun, hal tersebut juga tidak mudah bagi Badan Usaha X untuk bertahan. Selama pandemi, angka kunjungan wisatawan turun drastis. Mereka terpaksa untuk memangkas gaji pegawai dengan pengaturan jam kerja. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan berikut:

*“Strategi kita agak ketat di mengatur hari kerja karyawan tersebut. Disitu yang kita bisa menghemat cost nya. kita upayakan paling tidak tiap karyawan ada pendapatannya.. misalnya kalau dia masih muda, masih hidup dengan orang tua yaa kita berikan jadwal yang lebih sedikit. Lain halnya dengan karyawan yang sudah menikah dan menanggung anak istri, nah itu biasanya saya tambahkan jadwalnya saya beri jadwal yang lebih banyak.*

Walaupun sudah diupayakan agar pegawai tetap mendapatkan gaji, masih ada beberapa pegawai yang memilih mengundurkan diri karena ingin mendapatkan pekerjaan yang lebih menghasilkan secara finansial. Apabila pegawai mengundurkan diri, maka kepesertaan JKN akan dialihkan ke segmen Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) secara mandiri oleh peserta. Dinyatakan bahwa belum semua peserta yang keluar dari perusahaan telah mengalihkan kepesertaannya ke PBPU. Hal tersebut berkaitan dengan kemampuan finansial yang menurun. Ditambah adanya peraturan kenaikan iuran JKN segmen PBPU berdasarkan perpres 64 tahun 2020, telah ditetapkan iuran kelas I Rp.160.000, kelas II Rp. 110.000, dan kelas III Rp.42.000 (3). Kenaikan iuran tersebut dirasa sangat memberatkan terlebih lagi di saat kondisi pandemi, dimana sebagian besar masyarakat mengalami penurunan pendapatan (4).

### **3. Sikap Terhadap Sistem Pelayanan Kesehatan**

Sikap terhadap sistem pelayanan kesehatan yang diukur adalah sistem pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama yang meliputi Puskesmas, Klinik Pratama dan Dokter Praktek Mandiri serta pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat lanjutan yaitu Rumah Sakit. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, Informan X maupun informan Y menyatakan tidak memiliki kendala yang signifikan

mengenai pemanfaatan layanan di FKTP. Namun, kendala pemanfaatan dirasakan saat membutuhkan pelayanan di Rumah Sakit. Dimana, prosedur rujukan berjenjang masih dirasa membingungkan bagi sebagian besar peserta. Berikut pernyataan dari informan :

*“Banyak karyawan yang mengeluhkan ribet kalau pakai BPJS. terutama yang masih muda, mereka sebelumnya kan dapat tanggungan dari orang tuanya dan kemudian sekarang sudah menanggung diri sendiri dan kemudian ee entah itu jatuh sakit atau yang mau menggunakan itu gak tau prosedurnya”* (Informan X).

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa masih banyak peserta JKN yang belum paham mengenai prosedur pelayanan berjenjang. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Ernawati dan Uswatul (2019) yang menyatakan bahwa masih banyak pesera JKN yang memiliki pengetahuan yang kurang terhadap JKN. Hal tersebut disebabkan karena kurangnya media informasi dan sosialisasi tentang JKN. Sebagai sarana komunikasi, televisi, surat kabar majalah, poster merupakan sarana yang dapat dimanfaatkan untuk melakukan sosialisasi dengan lebih luas (5).

Sedangkan, informan Y menyatakan bahwa ada perbedaan pelayanan yang dirasakan di Rumah Sakit ketika menggunakan JKN. Ketika menggunakan JKN, pelayanan yang diberikan terasa lebih lama dan terkesan tidak adil jika dibandingkan dengan menjadi pasien umum. Hal tersebut dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut :

*“Kalau kemarin saya sempat punya pengalaman sendiri menggunakan JKN.. itu ee proses JKN itu saya merasakan sendiri merasa ditinggalkan kalau pakai JKN.. kemarin sempat sakit kena tipes, saya pakai JKN itu prosesnya agak lama.. jadi saya tidak jadi pakai JKN.. jadinya saya bayar sendiri begitu.. kalau bayar sendiri pelayanannya lebih cepat saya rasakan”* (Informan Y)

Kondisi tersebut berkaitan dengan *responsiveness* (ketanggapan) dalam memberikan pelayanan kesehatan yang tentunya akan berdampak pada kepuasan peserta saat menggunakan layanan kesehatan dengan JKN. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Endartiwi dan Setianingrum (2019) yang menyatakan bahwa kualitas *responsiveness* (ketanggapan) memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan peserta JKN (6). Persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan mutu

pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi keinginan atau kemauan masyarakat untuk terus membayar iuran JKN (7).

#### **4. Sikap Terhadap BPJS Kesehatan**

BPJS Kesehatan merupakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang diamanatkan untuk mengelola program Jaminan Kesehatan Nasional. Dalam melakukan tugasnya, tentu harus diperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan kebutuhan peserta dalam pemanfaatan JKN. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan cukup baik, diantaranya dilihat dari kualitas pelayanan petugas, sistem pengaduan atau penyampaian keluhan serta kemudahan akses informasi mengenai JKN. Baik informan X maupun informan Y menyatakan bahwa pengaduan keluhan sudah difasilitasi dengan baik dengan adanya kontak petugas yang mudah dihubungi. Solusi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan peserta yang disesuaikan dengan hak dan kewajiban peserta. Sehingga peserta merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas penanganan pengaduan peserta (8). Dilihat dari akses informasi, pihak BPJS Kesehatan juga telah mengundang perwakilan dari badan usaha untuk diberikan sosialisasi apabila ada perubahan terkait aturan dalam pemanfaatan program JKN maupun mengenai hak dan kewajiban peserta.

Namun, terdapat beberapa kendala terkait dengan pelayanan administratif baik dalam penambahan peserta maupun pengurangan peserta JKN. Berikut adalah kutipan dari wawancara yang dilakukan:

*“Kalau dari perusahaan sih semua sudah dikeluarkan, cuman kalau dari pihak BPJS ada beberapa yang masih ditanggihkan sehingga belum bisa dialihkan jadi peserta mandiri”*(Informan Y).

Informan Y menyatakan masih mengalami kendala dalam pengeluaran peserta. Sehingga, peserta yang sudah tidak bekerja di perusahaan tersebut masih tercatat sebagai pekerja. Kondisi tersebut mengakibatkan peserta tersebut tidak bisa mengalihkan dirinya ke peserta PBPU (Pekerja Bukan Penerima Upah). Hal tersebut tentunya akan merugikan peserta karena tidak bisa melanjutkan kepesertaan sebagai peserta mandiri atau PBPU dalam program JKN.

## 5. Persepsi terhadap Kontrol Prilaku

Persepsi kontrol prilaku (*perceived behavioral control*) merupakan persepsi individu mengenai mudah atau sulitnya mewujudkan suatu prilaku tertentu. Kontrol perilaku mencerminkan persepsi bahwa seseorang memiliki sumber daya dan keterampilan yang cukup untuk melakukan perilaku dan kepercayaan untuk melakukannya secara memadai (9).

Dalam situasi pandemi khususnya, kebutuhan akan jaminan kesehatan merupakan hal yang esensial bagi setiap orang. Hal tersebut juga disadari oleh informan X maupun informan Y yang juga telah memberikan pemahaman bagi karyawan mengenai pentingnya memiliki jaminan kesehatan. Berikut kutipan wawancara dari wawancara yang dilakukan :

*“kita sadar punya jaminan kesehatan itu penting, makanya dari pihak perusahaan juga sangat mengupayakan bagaimana caranya agar karyawan tetap punya jaminan, walaupun kondisi finansial kita juga lagi sulit”*(Informan X).

*“yaa jaminan kesehatan itu penting yaa, apalagi kondisi pandemi gini, yaa untuk jaga-jaga lah.. makanya walaupun peserta di perusahaan kita sudah dikeluarkan, kita tetap dorong agar mereka tetap bisa jadi peserta mandiri.. ya walaupun sulit.. istilahnya ya mereka masih mikir gimana bertahan hidup di situasi saat ini”* (Informan Y)

Dari hasil penelitian tersebut dapat disampaikan bahwa bagi peserta yang sudah tidak bekerja, diharapkan dapat melanjutkan kepesertaan JKN secara mandiri dengan beralih ke segmen PBPU (Pekerja Bukan Penerima Upah). Namun, hal tersebut tidak mudah bagi sebagian orang, karena kondisi pandemi tentu berpengaruh terhadap kemampuan finansial yang berdampak pada kemampuan membayar JKN. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Simbareja dan Dewiyani (2020) yang menyatakan bahwa seseorang yang memiliki pendapatan tinggi serta memiliki persepsi positif terhadap pentingnya jaminan kesehatan cenderung akan membayar iuran JKN secara rutin. Sedangkan untuk yang berpendapatan rendah, mereka merasa bahwa masih banyak kebutuhan yang lebih penting untuk dipenuhi dari pada membayar iuran JKN. Sehingga membayar iuran JKN belum menjadi prioritas, terlebih lagi untuk iuran PBPU cenderung lebih tinggi dibandingkan peserta PPU (10).



## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terjadi perbedaan kondisi antara sebelum dan setelah pandemi, khususnya bagi pekerja swasta. Sebelum pandemi, iuran JKN dengan presentase 4% dibayarkan oleh perusahaan dan 1% dibayarkan oleh pekerja tidaklah menjadi masalah. Namun, setelah pandemi jumlah iuran tersebut sangat terasa sulit bahkan perusahaan terpaksa mengeluarkan peserta dari kepesertaan JKN. Ditinjau dari sikap terhadap pelayanan fasilitas kesehatan khususnya di FKTP sudah cukup baik, namun banyak peserta yang masih belum paham mengenai prosedur pelayanan berjenjang untuk mengakses FKTL. Ada perbedaan layanan yang dirasakan peserta saat memanfaatkan pelayanan FKTL menggunakan JKN dengan menjadi pasien umum. Untuk pelayanan dari petugas BPJS Kesehatan, jika dilihat dari penanganan keluhan telah ditangani dengan baik, namun masih terdapat kendala yaitu sulitnya melakukan perubahan data peserta. Bagi peserta yang sudah dikeluarkan dari tempat kerja, didorong agar melakukan pengalihan menjadi peserta PBPU. Namun, dengan kondisi pandemi, pengalihan tersebut masih terasa sulit karena iuran untuk PBPU cenderung lebih tinggi.

Saran untuk BPJS Kesehatan dapat melakukan sosialisasi dengan lebih menyeluruh kepada peserta khususnya terkait dengan prosedur pelayanan berjenjang sehingga peserta dapat memanfaatkan JKN dengan baik dan benar. Diperlukan kerjasama antara BPJS Kesehatan dengan Badan Usaha Swasta untuk memonitor peserta yang sudah dikeluarkan dari perusahaan, agar segera mengalihkan diri beserta keluarganya sebagai peserta JKN. Selanjutnya, dapat dilakukan penelitian mengenai keberlanjutan kepesertaan JKN setelah berhenti bekerja.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Tim penulis mengucapkan terima kasih kepada informan yang menyediakan waktunya dan berkenan untuk diwawancara dalam penelitian ini.

## **REFERENSI**

- Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Pariwisata Nasional dalam Masa Pandemi. 2020.
- Endartiwi SS, Setianingrum PD. Kualitas Pelayanan Berhubungan dengan Kepuasan Peserta JKN di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Bul Penelit Sist Kesehat*. 2019;22(3):158–66.
- Ernawati CT, Uswatul D. Hubungan Kepesertaan JKN Mandiri dengan Pendapatan, Pengetahuan, Persepsi, Akses, dan Kepercayaan Masyarakat Suku Sakai di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Tahun 2018. *J Kebijak Kesehat Indones JKKI* [Internet]. 2019;8(1):25. Available from: <https://jurnal.ugm.ac.id/jkki/article/view/45017>
- Hildayanti AN. Determinan Ability To Pay dan Willingness To Pay Iuran Peserta Mandiri BPJS Kesehatan di Kecamatan Takabonerate (Studi Kasus di Kabupaten Kepulauan Selayar). *Promot J Kesehat Masy*. 2020;10(2):130–7.
- Kurniawan RE, Makrifatullah NA, Rosar N, Triana Y. Kebijakan Perpres No 64 Tahun 2020 Tentang Kenaikan Iuran BPJS Kesehatan di Era Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Asas Kemanfaatan. *J Ilm Multi Disiplin Indones* [Internet]. 2022;2(1):70–9. Available from: <https://katadata.co.id/berita/2020/01/06/baru-83-peserta-bpjs-kesehatan-per-akhir-2019->
- Ngadi N, Meliana R, Purba YA. Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap PHK Dan Pendapatan Pekerja Di Indonesia. *J Kependud Indones*. 2020;2902:43.
- Novitasari DE, Pawelas S, Fatmasari EY. Analisis Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan dan Pelayanan Informasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Semarang. *J Kesehat Masy*. 1967;1(69):5–24.
- Nurmala I. Determinants of Condom-Use Behavior from Studies Using the Theory of Planned Behavior: A Literature Review. *Indones J Public Heal*. 2009;6(1):1–10.
- Perpres No. 64 tahun. Perpres Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Jaminan Kesehatan [Internet]. 2020. p. 12. Available from: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/136650/perpres-no-64-tahun-2020>
- Simbareja I, Dewiyani AAIC. Korelasi Tingkat Pendapatan dengan Tingkat Kepatuhan Peserta JKN Mandiri dalam Membayar Iuran JJK di Kelurahan Pacitan. *J Pendidik Kesehat*. 2020;9(2):109.