

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif, Bogdan dan Taylor (1975:5) sebagaimana dikutip oleh Lexy J. Moleong dalam buku "*Metodologi Penelitian Kualitatif*" mengatakan bahwa, "Metodologi kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati." (Moleong, 2005:3).

Dalam definisi di atas menunjukkan beberapa kunci dalam melakukan penelitian (riset) kualitatif, yaitu: proses, pemahaman, kompleksitas, interaksi, dan manusia. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Jonathan Sarwono bahwa, "Proses dalam melakukan penelitian merupakan penekanan dalam riset kualitatif oleh karena itu dalam melaksanakan penelitian, peneliti lebih terfokus pada proses dari pada hasil akhir."

Proses dalam kinerjanya memerlukan waktu dan kondisi yang berubah-ubah maka definisi riset ini akan berdampak pada desain dan cara-cara dalam melaksanakannya yang juga berubah-ubah atau fleksibel. Pemahaman yang mengandung makna pemahaman dari dalam yang mempunyai arti bahwa peneliti dalam

melakukan penelitian hendaknya memahami permasalahan dari dalam konteks masalah yang diteliti, oleh karena itu peneliti kualitatif tidak mengambil jarak dengan yang diteliti sebagaimana penelitian pendekatan kuantitatif yang membedakan antar peneliti sebagai subjek dan yang diteliti sebagai objek.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berbaur menjadi satu dengan yang diteliti sehingga peneliti dapat memahami persoalan dari sudut pandang yang diteliti itu sendiri. Interaksi menyiratkan adanya hubungan satu sama lain yang berarti “saling”, sehingga dalam melakukan penelitian kualitatif, seorang peneliti sebaiknya selalu bertanya apakah masalah yang diteliti berkaitan dengan masalah lain atau kondisi lain dan tidak berdiri sendiri.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Untuk menerapkan suatu teori terhadap suatu permasalahan memerlukan metode khusus yang dianggap relevan akan membantu memecahkan permasalahannya. Metode merupakan jalan yang berkaitan dengan cara kerja dalam mencapai sasaran yang diperlukan bagi penggunaanya, sehingga dapat memahami obyek sasaran yang dikehendaki dalam upaya mencapai sasaran atau tujuan pemecahan permasalahan.

3.1.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus merupakan salah satu varian dari beberapa macam jenis pendekatan kualitatif. Penelitian ini memusatkan diri secara intensif pada satu objek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu kasus.

Data studi kasus dapat diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan, dengan kata lain data dalam studi ini dikumpulkan dari berbagai sumber (Nawawi, 2003)

Lebih lanjut Arikunto (2002) mengemukakan bahwa metode studi kasus sebagai salah satu jenis pendekatan deskriptif, adalah penelitian yang dilakukan secara insentif, terperinci dan mendalam terhadap suatu organisme (individu), lembaga atau gejala tertentu dengan daerah atau subjek yang sempit.

Studi kasus merupakan penelitian yang mendalam tentang individu, satu kelompok, satu organisasi, satu program kegiatan, dan sebagainya dalam waktu tertentu. Tujuannya untuk memperoleh deskriptif yang utuh dan mendalam dari sebuah masalah. Studi kasus menghasilkan data untuk selanjutnya dianalisis untuk menghasilkan teori. Sebagaimana prosedur perolehan data penelitian kualitatif, data studi kasus diperoleh dari wawancara, observasi, dan arsip.

Pemilihan penelitian ini dilatarbelakangi untuk mengetahui dan menggali lebih detail mengenai komunikasi pemasaran. Metode kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi menurut

perspektif peneliti sendiri. Penelitian studi kasus bertujuan untuk menggambarkan komunikasi pemasaran yang dilakukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Kota Bandung dalam Mempromosikan dan memasarkan Kartu (BPJS) Kesehatan.

Pada penelitian ini penulis khusus membahas mengenai Strategi yang dilakukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Kota Bandung dari segi komunikasi pemasaran. Penulis hanya meneliti cara Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Kota Bandung Dalam Memasarkan Kartu BPJS, kegiatan komunikasi pemasaran, serta faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi.

3.2 Subjek Penelitian, Objek Penelitian dan Sumber Data

3.2.1 Subjek Penelitian

Bagian dari kelengkapan informasi yang dibutuhkan bagi penelitian adalah Subjek Peneliti. Subjek penelitian lebih menunjukkan pada adanya keterlibatan para pelaku dalam fenomena penelitian. Pengertian subjek penelitian diungkapkan Arikunto yang menyatakan bahwa “Subjek adalah suatu hal yang menjadi sumber data berupa, person (sumber data berupa orang).” (Arikunto, 2002: 107).

Subjek merujuk pada individu yang memiliki pengetahuan pada fenomena yang diteliti karena keterlibatan dan pengetahuannya

pada bidang yang diteliti. Subjek akan berperan sebagai narasumber yang memberikan informasi dan berbagai hal yang penting bagi kebutuhan informasi penelitian. Penentuan banyaknya subjek penelitian ditentukan dengan berdasarkan pada kebutuhan peneliti, sehingga peneliti dapat menentukan jumlah subjek sesuai dengan kebutuhannya. Kebebasan peneliti dalam menentukan jumlah subjek dijelaskan Nasution yang menyatakan bahwa “Subjek adalah sumber yang dapat memberikan info, yang dipilih secara purposif bertalian dengan purpose atau tujuan tertentu.” (Nasution, 2003: 11).

Dalam penelitian ini istilah yang digunakan untuk subjek penelitian adalah *informant* dan *key informant*. Pada dasarnya kedua istilah diatas sama saja maknanya sebagai subjek penelitian, penekanan yang diinginkan dengan menyebut subjek penelitian dengan istilah *informan* adalah dari yang bersangkutan peneliti memperoleh informasi mengenai hal-hal yang bersangkutan dengan dirinya sendiri ataupun lingkungan sekitarnya yang menjadi topik penelitian ini. Pemilihan *informan* dan *informan* disini kunci lebih dari menekan pada data apa yang hendak dicari.

Informan dalam penelitian kualitatif menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu cara penentuan *informan* yang ditetapkan secara sengaja atas dasar kriteria atau pertimbangan tertentu.

Dalam penelitian ini, pemilihan *informan* didasarkan kriteria dengan urutan sebagai berikut :

1. Masih aktif bekerja di Kantor Badan Penyelenggara jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Kota Bandung.
2. Memiliki peran dan terlibat langsung dalam melakukan kegiatan pemasaran di Kantor Badan Penyelenggara jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Kota Bandung .

Maka yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah :

Diantara sekian banyak informan tersebut, ada yang disebut narasumber kunci (*key informan*) seorang ataupun beberapa orang, yaitu orang atau orang-orang yang paling banyak menguasai informasi mengenai objek yang sedang diteliti tersebut. Maka yang menjadi *key informan* dalam penelitian ini yaitu ;

1. Kepala Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Bandung Cabang Kota Bandung.
2. Kepala Bagian pemasaran BPJS Cabang Kota Bandung
3. Bagian unit kepesertaan BPJS Cabang Kota Bandung
4. Bagian Unit Hukum Dan Komunikasi External BPJS Cabang Kota Bandung

Berdasarkan kutipan di atas, Subjek dalam penelitian ini adalah Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Kota Bandung. Untuk mengetahui lebih dalam mengenai subjek penelitian, peneliti menguraikan gambaran umum dari subjek dalam penelitian ini yaitu

Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Kota Bandung Dan Kartu BPJS sebagai produk yang dipasarkannya.

3.2.3 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:38) pengertian objek penelitian yaitu “Suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah “Komunikasi Pemasaran” yang dilakukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dalam memasarkan kartu BPJS cabang kota bandung.

3.2.4 Wilayah Penelitian

Dalam Penulisan ini, penulis melakukan penelitian dan mengambil Subjek di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Kota Bandung yang berlokasi Jalan. Pelajar Pejuang 45 No. 66 Bandung 40263.

3.2.5 Sumber Data

Sumber data yang dibutuhkan meliputi data primer, yaitu pandangan, sikap, atau persepsi pelaku usaha mengenai tanggung jawab sosial perusahaan dalam kaitanya dengan pengentasan masalah-masalah sosial. Sumber data dalam penelitian ini melakukan wawancara dengan bapak dr. Gatot subroto, M.kes Kepala BPJS Kesehatan Kota Bandung Cabang Kota Bandung, ibu Dini lazuardini Kepala Bagian pemasaran BPJS Cabang Kota

Bandung, ibu Siti Nurjanah bagian unit kepesertaan BPJS Cabang Kota Bandung, dan bapak Gilang Yoga selaku bagian unit Hukum Dan Komunikasi External Kantor BPJS Cabang Kota Bandung, buku, laporan ilmiah, data internet dan sumber referensi lainnya yang mendukung kebutuhan informasi penelitian.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode wawancara, studi pustaka, dan studi dokumentasi.

1. Wawancara dilakukan secara mendalam, dengan sumber-sumber informasi terkait kepada narasumber yang berkaitan dengan komunikasi pemasaran untuk keperluan data penelitian. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik wawancara tak terstruktur atau yang biasa disebut dengan wawancara mendalam. Menurut Denzin, wawancara dengan teknik mendalam bertujuan untuk mendapatkan bentuk-bentuk tertentu informasi dari semua responden, yang susunan kata dan urutannya di sesuaikan dengan ciri-ciri setiap responden (Mulyana, 2010:181).

Wawancara dilakukan kepada 4 orang informan yang aktif di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Kota Bandung yaitu ketua Kantor BPJS Cabang Kota

Bandung, Ketua Bagian pemasaran dan Staf atau Bagian Humas Kantor BPJS Cabang Kota Bandung.

2. Studi Kepustakaan

Kegiatan ini berkaitan dengan pengkajian terhadap teori-teori yang berhubungan dengan topik penelitian atau disebut juga studi pustaka, sehingga diharapkan teori tersebut dapat mendukung hasil penelitian terutama dalam pembahasan. Teknik ini termasuk pada teknik pengumpulan data sekunder, yaitu data yang diperoleh berdasarkan informasi yang didapatkan dari penelitian sebelumnya, data lengkap yang berhubungan dengan topic yang dibahas, buku-buku ilmiah, maupun catatan perkuliahan dan referensi-referensi lain yang menunjang. Menurut Supriyanto seperti yang dikutip oleh Ruslan : “Studi kepustakaan adalah mencari data atau informasi riset melalui membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan.” (Ruslan, 2003:31)

3. Studi Dokumentasi

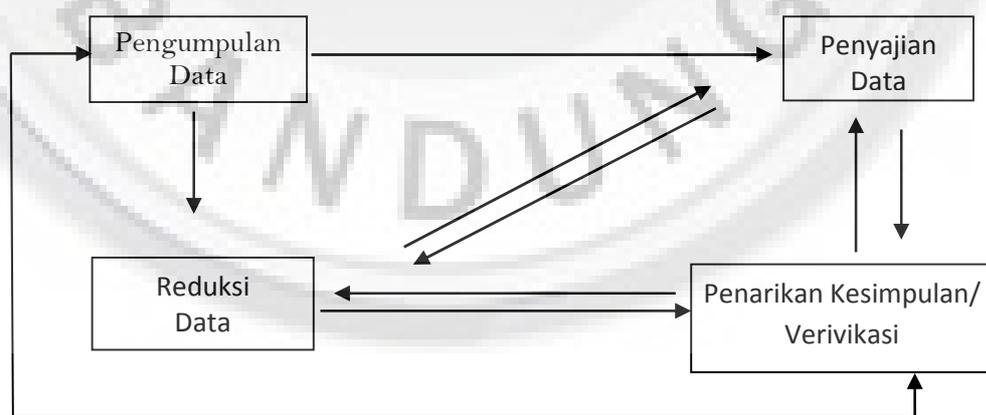
Studi dokumentasi adalah dengan cara mengumpulkan data-data dan fakta-fakta dalam dokumen. Dokumen yang menerangkan dan berhubungan dengan peristiwa yang sudah terjadi, atau mencakup hal-hal yang detil dan yang lebih khusus. Mulyana mengungkapkan bahwa dokumen-dokumen ini dapat

mengungkapkan bagaimana suatu subjek mendefinisikan dirinya sendiri, lingkungan dan situasi yang dihadapinya pada suatu saat, dan bagaimana kaitan antara definisi-definisi tersebut dalam hubungannya dengan orang-orang disekelilingnya juga bagaimana dengan tindakan-tindakannya. (Mulyana 2010:195).

3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini berdasarkan komponen analisis data interaktif Miles dan Huberman sebagaimana diungkapkan Sugiyono, bahwa “Analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersama-sama yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.” (Sugiyono, 2012: 338)

Berikut merupakan gambar dari model analisis data interaktif yang dikemukakan Miles dan Huberman:



Gambar 3.1

Sumber : Sugiyono, 2012: 338

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan peneliti dilapangan. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadi tahapan reduksi selanjutnya membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, dan penyempitan ringkasan data lainnya.

2. Penyajian Data

Penyajian data digambarkan melalui rangkaian kalimat yang disusun secara logis dan sistematis agar mudah dipahami. Penyajian data ini merupakan serangkaian upaya peneliti dalam menyampaikan hasil-hasil temua dilapangan yang telah melalui tahap reduksi data. Penyajian data ini merupakan upaya peneliti dalam menampilkan hasil penelitian sebagaimana pemahamannya dalam menkonsepkan jawaban-jawaban penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi

Penarikan kesimpulan ini merupakan hasil akhir yang ingin disampaikan peneliti mengenai hal-hal yang menjadi perhatian peneliti. Verifikasi merupakan tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan dengan peninjauan kembali berbagai upaya penyusunan data melalui berbagai penyeleksian data.

(Sugiyono, 2012: 338)

3.5 Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif terdapat beberapa cara untuk menentukan keabsahan hasil penelitian kualitatif. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagai uji keabsahan data, yang mana triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk kepentingan pengecekan atau sebagai pembandingan (Moleong, 2011:330). Ada tiga triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yaitu triangulasi sumber data, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti bertindak sebagai alat ukur dari penelitian itu sendiri sehingga hasil penelitian dapat dianggap sesuai dengan yang didapat apabila peneliti dapat benar-benar menjaga keabsahan data dari hasil penelitiannya dan mempunyai dasar yang kuat akan hasil penelitian tersebut.

Penelitian ini, penulis menggunakan metode triangulasi data yang sering disebut juga triangulasi sumber. Hasil wawancara kemudian dibandingkan dan dianalisa dengan cara menggali data dari sumber yang berbeda-beda. Teknik pengumpulan data yang berbeda itu dapat dihasilkan data sejenis yang bisa teruji kemandapan dan kebenarannya dengan cara menggali data dari sumber yang berbeda-beda dan juga teknik pengumpulan data yang berbeda itupun data sejenis bisa diuji kemandapan dan kebenarannya (Sutopo, 2002:79)

Berikut adalah triangulasi sumber data :

Triangulasi sumber :

1. dr. Gatot subroto, M.kes

Ketua kantor BPJS cabang kota bandung

2. Ibu Dini Lazuardini

Ketua Kantor BPJS cabang kota bandung

3. Ibu Siti Nurjanah

Unit kepesertaan Kantor BPJS cabang kota bandung

4. Bapak Gilang Yoga Unit Hukum Dan

Komunikasi External Kantor BPJS Cabang

Kota Bandung

Sumber data lain : website, literature, buku-buku, dll

Dalam penelitian peneliti menggunakan triangulasi sumber dengan mengolah hasil wawancara yang disertai dengan data-data yang berupa brosur, leaflet, booklet dan sebagainya. Triangulasi ini menggunakan internal Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Kota Bandung yaitu ketua kantor BPJS Cabang Kota Bandung, Ketua Pemasaran BPJS Cabang Kota Bandung, Staf / Bagian Humas BPJS Cabang Kota Bandung untuk mengetahui lebih banyak mengetahui Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Kartu BPJS serta untuk mengetahui sejauh mana pemasaran yang dijalankan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Kota Bandung,.

Kedua, sumber yang akan digunakan yaitu Pengguna Kartu BPJS untuk mengetahui sejauh mana peran BPJS dalam mempromosikan dan memasarkan kartu BPJS apakah pemasaran yang telah dilakukan oleh Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Kota Bandung cukup efektif atau tidak. Ketiga, sumber yang digunakan dalam triangulasi data adalah sumber data lain seperti situs, buku dan bukti cetak lainnya yang dapat mendukung hasil penelitian.

3.6 Gambaran Umum Perusahaan

3.6.1 Sejarah BPJS

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara - untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan funded social security, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Sejarah terbentuknya PT Jamsostek (Persero) mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No.33/1947 jo UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48/1952 jo PMP No.8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No.15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No.5/1964 tentang pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No.14/1969 tentang Pokok-pokok Tenaga

Kerja. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan.

Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No.34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek.

Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Dan melalui PP No.36/1995 ditetapkannya PT Jamsostek sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial.

Selanjutnya pada akhir tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat

yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan". Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja.

Kiprah Perusahaan PT Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia dengan memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya terus berlanjutnya hingga berlakunya UU No 24 Tahun 2011.

Tahun 2011, ditetapkanlah UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKJ, JKM, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015.

Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya.

Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia ok.

3.6.2 Visi, Misi, Dan Logo Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

1. Visi BPJS Kesehatan :

CAKUPAN SEMESTA 2019

Paling lambat 1 Januari 2019, seluruh penduduk Indonesia memiliki jaminan kesehatan nasional untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang handal, unggul dan terpercaya.

2. Misi BPJS Kesehatan

- Membangun kemitraan strategis dengan berbagai lembaga dan mendorong partisipasi masyarakat dalam perluasan kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).
- Menjalankan dan memantapkan sistem jaminan pelayanan kesehatan yang efektif, efisien dan bermutu kepada peserta melalui kemitraan yang optimal dengan fasilitas kesehatan.

- Mengoptimalkan pengelolaan dana program jaminan sosial dan dana BPJS Kesehatan secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel untuk mendukung kesinambungan program.
- Membangun BPJS Kesehatan yang efektif berlandaskan prinsip-prinsip tata kelola organisasi yang baik dan meningkatkan kompetensi pegawai untuk mencapai kinerja unggul.
- Mengimplementasikan dan mengembangkan sistem perencanaan dan evaluasi, kajian, manajemen mutu dan manajemen risiko atas seluruh operasionalisasi BPJS Kesehatan.
- Mengembangkan dan memantapkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung operasionalisasi BPJS Kesehatan.

3. Logo BPJS Kesehatan



Gambar 3.3

Logo BPJS Kesehatan