

ABSTRACT

Health insurance aims to ease the burden of costs caused by health problems due to illness or accident. One of the health insurances in Indonesia is BPJS, but several BPJS segments have not yet reached the target. This study aims to determine the root cause of the low effectiveness of BPJS *telemarketing* and to find out the proposed improvements to the implementation of BPJS *telemarketing*. This research is descriptive quantitative research. The population in this study is all performance data of BPJS Kesehatan KC Semarang as of the period of June 2020. The samples in this study are BPJS Health membership achievement data and *telemarketing success rate* data. Data retrieval using Fishbone Diagram and proposed improvements using the 5W+2H method. The obstacles faced by BPJS include 56% of BUs that are invalid and 25% of BUs that cannot be contacted, and there are various factors causing the problem which are classified in the Fishbone Diagram. There are 6 causes of problems based on human factors, methods, materials, machines, and the environment and suggestions for improvement are made starting from coordination, data classification, making summary and activity logs, monitoring and evaluating, mapping activities, and briefing employees. Several improvement efforts have resulted in an increase in the *success rate* of BPJS *telemarketing* by 293% and an increase in the expansion of participants in BPJS Kesehatan KC Semarang Segment PPU BU by 1200%.

Keywords: DMAIC, Fishbone diagram, 5W+2H, 5Why

ABSTRAK

Asuransi kesehatan bertujuan untuk meringankan beban biaya yang disebabkan oleh gangguan kesehatan akibat sakit atau kecelakaan. Salah satu asuransi Kesehatan di Indonesia adalah BPJS, namun beberapa segmen BPJS masih belum mencapai target. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui akar masalah penyebab rendahnya efektifitas *telemarketing* BPJS dan mengetahui usulan perbaikan terhadap pelaksanaan *telemarketing* BPJS. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua data kinerja BPJS Kesehatan KC Semarang per periode Juni 2020. Sampel pada penelitian ini yaitu data capaian kepesertaan BPJS Kesehatan dan data *success rate telemarketing*. Pengambilan data menggunakan *Fishbone Diagram* dan usulan perbaikan menggunakan metode 5W+2H. Kendala yang dihadapi BPJS diantaranya adalah terdapat 56% BU yang tidak valid dan terdapat 25% BU yang tidak dapat dihubungi, serta terdapat berbagai faktor penyebab masalah yang terklasifikasikan dalam *Fishbone Diagram*. Terdapat 6 penyebab masalah berdasarkan faktor manusia, metode, material, mesin, dan lingkungan serta dilakukan usulan perbaikan mulai dari koordinasi, pengklasifikasian data, membuat summary dan log activity, melakukan monitoring dan evaluasi, memetakan aktivitas, serta pembekalan kepada karyawan. Beberapa upaya perbaikan menunjukkan hasil peningkatan *success rate telemarketing* BPJS sebesar 293% dan peningkatan capaian perluasan peserta BPJS Kesehatan KC Semarang Segmen PPU BU sebesar 1200%.

Kata Kunci: DMAIC, Fishbone diagram, 5W+2H, 5Why