

SKRIPSI

EVALUASI PROGRAM INOVASI BPJS KELILING DI WILAYAH KERJA KANTOR CABANG PALEMBANG



OLEH

NAMA : JANIKA DWI PUTRI

NIM : 10011282126145

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025**

SKRIPSI

EVALUASI PROGRAM INOVASI BPJS KELILING DI WILAYAH KERJA KANTOR CABANG PALEMBANG

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S1)
Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



OLEH

NAMA : JANIKA DWI PUTRI

NIM : 10011282126145

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025**

ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN

ILMU KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Skripsi, 24 Januari 2025

Janika Dwi Putri; Dibimbing oleh Dr.dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS

Evaluasi Program Inovasi BPJS Keliling di Wilayah Kerja Kantor Cabang Palembang

xviii + 134 Halaman, 13 Tabel, 31 Gambar, 11 Lampiran

ABSTRAK

Pelayanan BPJS Keliling masih terbatas dalam mengurangi permasalahan dibandingkan layanan di kantor utama, dan belum ada evaluasi spesifik untuk menilai efektivitas serta keberhasilan program, seperti yang terungkap dalam survei awal di BPJS Kesehatan KC Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi program inovasi BPJS Keliling di wilayah kerja kantor cabang Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif analitis dengan teknik wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen. Hasil penelitian menemukan bahwa indikator *man* terdapat dua petugas tetap dan sudah sesuai kualifikasi namun belum ada SK yang mengatur, indikator *money* digunakan untuk sarana dan prasarana serta transportasi, indikator *methode* sop dan juknis menyesuaikan pelayanan di kantor, indikator *material* sudah memadai untuk mendukung operasional, indikator *market* ada sosialisasi singkat dan penyampaian melalui media sosial belum optimal. Indikator *planning* tahap sulitnya penentuan lokasi, karena belum ada sistem pemetaan rinci, indikator *organizing* tidak ada pembagian tugas yang terorganisir dan disesuaikan kebutuhan lapangan dengan dua orang lebih efektif, indikator *actuating* masih terdapat alur pelayanan yang dilewatkan, indikator *controlling* dengan melihat laporan target dan frekuensi peserta. Indikator *output* telah mencapai target, dengan layanan perubahan FKTP paling banyak diminta. Namun, frekuensi, durasi, dan akses informasi masih belum optimal. Kesimpulan secara umum bahwa manajemen proses program inovasi BPJS Keliling di BPJS Kesehatan KC Palembang belum sepenuhnya optimal di beberapa indikator. Diharapkan adanya SOP dan juknis khusus, menyertakan sosialisasi ke tupoksi dan menyusun jadwal petugas, memanfaatkan teknologi GIS, mengadakan sosialisasi, meningkatkan koordinasi dan mempersiapkan material pendukung internet di wilayah terpencil, menambah durasi dan frekuensi pelaksanaan serta memaksimalkan media sosial, meningkatkan upaya *branding*, meminta *feedback* peserta secara rutin, dan melakukan pemantauan serta evaluasi program secara berkala.

Kata Kunci : Evaluasi, BPJS Keliling, Pelayanan BPJS Kesehatan

Kepustakaan : 93 (2002-2024)

HEALTH POLICY ADMINISTRATION
PUBLIC HEALTH
FACULTY OF PUBLIC HEALTH SRIWIJAYA UNIVERSITY

Skripsi, 2025 January 24th

Janika Dwi Putri; Guided by Dr.dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS

***Evaluation of the Mobile BPJS Innovation Program in the Palembang Branch
Office Work Area***

xviii + 134 Pages, 13 Tables, 31 Pictures, 11 Attachments

ABSTRACT

BPJS Mobile services are still limited in reducing problems compared to services in the main office, and there has been no specific evaluation to assess the effectiveness and success of the program, as revealed in an initial survey at BPJS Kesehatan KC Palembang. This study aims to evaluate the BPJS Mobile innovation program in the work area of the Palembang branch office. This study uses a qualitative method of analytical descriptive approach with in-depth interview, observation and document review techniques. The results of the study found that the man indicator has two permanent officers and is in accordance with the qualifications but there is no decree that regulates it, the money indicator is used for facilities and infrastructure and transportation, the SOP and technical method indicators adjust services in the office, material indicators are adequate to support operations, market indicators have short socialization and delivery through social media is not optimal. Planning indicators are the difficult stage of determining the location, because there is no detailed mapping system, organizing indicators do not have an organized division of tasks and are adjusted to the needs of the field with two people more effectively, actuating indicators still have missed service flows, controlling indicators by looking at target reports and frequency of participants. Output indicators have reached the target, with FKTP change services being the most requested. However, the frequency, duration, and access to information are still not optimal. The general conclusion is the management of the BPJS Mobile innovation program process at BPJS Kesehatan KC Palembang has not been fully optimal in several indicators. Improvements are needed, including special SOPs, officer scheduling, GIS utilization, better coordination, internet support in remote areas, increased frequency and duration, maximized social media and branding, regular participant feedback, and periodic monitoring and evaluation.

Keywords : *Evaluation, BPJS Mobile, BPJS Health Services*

Libraries : *93 (2002-2024)*

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM Unsri serta menjamin bebas Plagiarisme. Apabila kemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal.

Indralaya, 24 Januari 2025

Yang bersangkutan,



Janika Dwi Putri

NIM.10011282126145

HALAMAN PENGESAHAN

**EVALUASI PROGRAM INOVASI BPJS KELILING DI
WILAYAH KERJA KANTOR CABANG PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat**

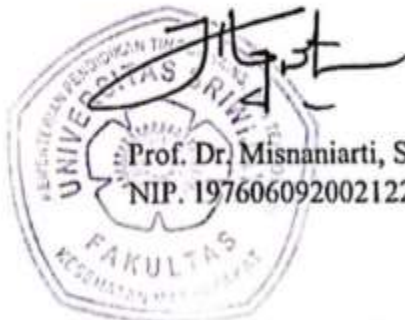
Oleh:

**JANIKA DWI PUTRI
10011282126145**

Indralaya, 24 Januari 2025

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya

Pembimbing,



Dr. dr Rizma Adlia Syakurah, MARS
NIP. 198601302015104201

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Skripsi ini dengan judul "Evaluasi Program Inovasi BPJS Keliling di Wilayah Kerja Kantor Cabang Palembang" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 24 Januari 2025.

Indralaya, 24 Januari 2025



Ketua :

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

()

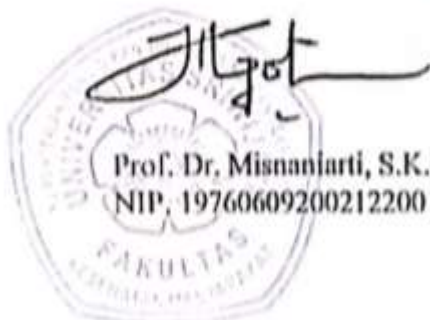
Anggota :

1. (Putri Inrian Tari, S.K.M., M.K.M)
NIP. 199906172024062001
2. Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS
NIP. 198601302019032013

()
()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya

Koordinator Program Studi
Kesehatan Masyarakat



Prof. Dr. Misnanlarti, S.K.M., M.K.M
NIP. 197606092002122001



Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes
NIP. 197909122006042005

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Janika Dwi Putri
Tempat, Tanggal Lahir : Indralaya, 2 Januari 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
NIM : 10011282126145
Peminatan : Administrasi Kebijakan Kesehatan
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Perguruan Tinggi : Universitas Sriwijaya
Alamat : Perumahan Fahri Residence 2, Jalan Muhajirin 1881,
Indralaya Indah, Indralaya, Ogan Ilir
Email : janikadwiputri5@gmail.com
No.Hp : 082299436768

Riwayat Pendidikan

1. 2021 - Sekarang : Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan,
Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya
2. 2018 - 2021 : SMA Negeri 1 Indralaya
3. 2015 - 2018 : SMP Negeri 1 Indralaya
4. 2009 - 2015 : SD Negeri 05 Indralaya
5. 2007 - 2009 : TK Pertiwi Indralaya

Riwayat Organisasi

1. 2021 - Sekarang : Ikatan Duta Budaya Palembang
2. 2023 - 2024 : Anggota Divisi Medinfo Himpunan Kesehatan
Masyarakat UNSRI

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat Rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Program Inovasi BPJS Keliling di Wilayah Kerja Kantor Cabang Palembang” dalam rangka untuk memenuhi syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis menerima bimbingan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak untuk mengatasi berbagai tantangan dan hambatan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
2. Ibu Asmaripa Ainy S.Si, M.Kes, selaku Kepala Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
3. Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS, selaku dosen pembimbing, yang telah dengan penuh kesabaran dan dedikasi memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi yang luar biasa selama proses penyusunan skripsi ini. Menjadi bagian dari anak bimbingan kakma merupakan anugerah yang sampai saat ini selalu penulis syukuri. Terima kasih kakma, semoga selalu dilimpahkan kesehatan dan kesuksesan.
4. Ibu Dian Safriantini, S.KM, M.P.H, dan Ibu Putri Inrian Tari, S.KM., M.KM, selaku dosen penguji, yang telah dengan sabar meluangkan waktu untuk memberikan saran dan masukan yang sangat berarti dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu seluruh dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan dukungan sepanjang perjalanan akademik penulis.
6. Para informan penelitian dan pihak BPJS Kesehatan KC Palembang yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan informasi yang sangat berharga,

memberikan izin dan memfasilitasi penulis untuk mengeksplor ilmu dan pengalaman yang mendukung penelitian di BPJS Kesehatan KC Palembang.

7. Kepada cinta pertamaku dan pintu surgaku, Bapak Amir dan Ibu Anizah. Terima kasih atas segala pengorbanan, cinta kasih yang tulus dan do`a yang tiada henti serta segala bentuk apresiasi yang diberikan untuk setiap pencapaian yang penulis raih. Keduanya memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, namun keduanya mampu mendidik dan selalu memberikan yang terbaik dan menjadi alasan penulis bisa menyelesaikan studinya hingga sarjana. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi mak, pak.
8. Mariza Oktarina dan Afriana Sari selaku kakak perempuan penulis. Terima kasih atas segala dukungan baik moril maupun materil, menjadi tempat sandaran dan selalu direpotkan. Tetaplah menginspirasi dengan berbagai pencapaian yang selalu membanggakan penulis.
9. Meisy Tri Sandra dan Kanza Jandira Pratama kedua adik penulis yang selalu ada, memberikan warna dalam setiap hari, dan menjadi alasan untuk terus maju. Terima kasih atas cinta, tawa, dan dukungannya yang tak pernah henti.
10. Ambar, Pirji dan Fifi selaku sahabat penulis. Terima kasih atas segala dukungan, kebahagiaan dan kebersamaan selama di bangku perkuliahan.
11. Fauzia, Putri, dan Akira teman seperjuangan sejak PBL yang telah kebersamai, menyemangati dan saling mengarahkan.
12. *Last but not least*, untuk diriku. Terima kasih sudah tetap kuat sampai garis *finish*, meski lelah dan ragu sering mengiringi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima dengan senang hati segala bentuk kritik maupun saran yang membangun. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan kebermanfaatan baik bagi penulis maupun pembacanya. Terima Kasih.

Palembang, Januari 2025

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Sriwijaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Janika Dwi Putri
NIM : 10011282126145
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Dengan ini menyatakan menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exlucive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: Evaluasi Program Inovasi BPJS Keliling di Wilayah Kerja Kantor Cabang Palembang.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : di Indralaya
Pada Tanggal : 22 Januari 2025
Yang menyatakan,

Janika Dwi Putri
NIM. 10011282126145

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------------------------------|
| ABSTRAK..... | i |
| ABSTRACT | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN PENGESAHAN | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN PERSETUJUAN | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | ix |
| TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR SINGKATAN | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | 19 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 19 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 22 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 23 |
| 1.3.1 Tujuan Umum | 23 |
| 1.3.2 Tujuan Khusus..... | 23 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 23 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 23 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 23 |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian | 24 |
| 1.5.1 Lingkup Tempat | 24 |
| 1.5.2 Lingkup Waktu..... | 24 |
| 1.5.3 Lingkup Materi..... | 24 |

| | |
|--|-------------------------------------|
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1 Inovasi | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.1 Pengertian Inovasi..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.2 Atribut Inovasi..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2 Efektivitas | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.2 Pengertian Efektivitas | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2.2 Indikator Efektivitas | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan .. | Error! Bookmark not defined. |
| not defined. | |
| 2.3.1 Sejarah BPJS Kesehatan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3.2 Pengertian BPJS Kesehatan | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3.3 Landasan Hukum BPJS Kesehatan | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3.4 Tugas Pokok dan Fungsi BPJS Kesehatan..... | Error! Bookmark not defined. |
| defined. | |
| 2.3.5 Visi dan Misi BPJS Kesehatan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.4 BPJS Keliling | Error! Bookmark not defined. |
| 2.5 Evaluasi Program..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.5.1 Pengertian Evaluasi..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.5.2 Tujuan Evaluasi..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.5.3 Ruang Lingkup Evaluasi | Error! Bookmark not defined. |
| 2.6 Pendekatan Sistem..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.6.1 Pengertian Sistem..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.6.2 Komponen Dalam Sistem..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.7 Kerangka Teori..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.8 Kerangka Pikir | Error! Bookmark not defined. |
| 2.9 Definisi Operasional | Error! Bookmark not defined. |
| 2.10 Penelitian Terdahulu..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB III METODE PENELITIAN | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1 Desain Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2 Informan Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3 Jenis, Cara dan Alat Pengumpulan Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.1 Jenis Pengumpulan Data | Error! Bookmark not defined. |

| | | |
|--------------------------------------|---|-------------------------------------|
| 3.3.2 | Cara Pengumpulan Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.3 | Alat Pengumpulan Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4 | Validasi Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5 | Pengolahan Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6 | Analisis dan Penyajian Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6.1 | Analisis Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6.2 | Penyajian Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB IV HASIL PENELITIAN | | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1 | Gambaran Umum Lokasi Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.1 | Letak Geografis BPJS Kesehatan KC Palembang | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.2 | Visi dan Misi BPJS Kesehatan KC Palembang ... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.3 | Tata Nilai dan Budaya BPJS Kesehatan KC Palembang | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.4 | 8 Perilaku INTI BPJS Kesehatan KC Palembang | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.5 | Struktur Organisasi BPJS Kesehatan KC Palembang. | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2 | Karakteristik Informan | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3 | Hasil Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.1 | Masukkan (<i>Input</i>) | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.1.1 | <i>Man</i> (Sumber Daya Manusia) | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.1.2 | <i>Money</i> (Sumber Dana)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.1.3 | <i>Method</i> (Metode) | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.1.4 | <i>Material</i> (Sarana dan Prasarana) | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.1.5 | <i>Market</i> (Sasaran) | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.2 | Proses (<i>Process</i>) | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.2.1 | Perencanaan (<i>Planning</i>)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.2.2 | Pengorganisasian (<i>Organizing</i>) | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.2.3 | Pelaksanaan (<i>Actuating</i>) | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.2.4 | Pengawasan (<i>Controlling</i>)..... | Error! Bookmark not defined. |

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
| 4.3.3 | <i>Output</i> | Error! Bookmark not defined. |
| BAB V PEMBAHASAN | | Error! Bookmark not defined. |
| 5.1 | Keterbatasan Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2 | Pembahasan | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2.1 | Masukkan (<i>Input</i>) | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2.1.1 | Sumber Daya Manusia (<i>Man</i>) | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2.1.2 | Sumber Dana (<i>Money</i>)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2.1.3 | Metode (<i>Method</i>)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2.1.4 | Sarana dan Prasarana (<i>Material</i>) | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2.1.5 | Sasaran (<i>Market</i>) | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2.2 | Proses (<i>Process</i>) | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2.2.1 | Perencanaan (<i>Planning</i>)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2.2.2 | Pengorganisasian (<i>Organizing</i>) | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2.2.3 | Pelaksanaan (<i>Actuating</i>) | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2.2.4 | Pengawasan (<i>Controlling</i>)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2.3 | Keluaran (<i>Output</i>) | Error! Bookmark not defined. |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... | | Error! Bookmark not defined. |
| 6.1 | Kesimpulan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 6.2 | Saran | Error! Bookmark not defined. |
| 6.2.1 | Bagi BPJS Kesehatan KC Palembang.... | Error! Bookmark not defined. |
| 6.2.2 | Bagi Peneliti Selanjutnya | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR PUSTAKA | | Error! Bookmark not defined. |
| LAMPIRAN..... | | 144 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-------------------------------------|
| Tabel 2.1 Definisi Istilah..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2.2 Penelitian terdahulu..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian dan Cara Pengumpulan Data. | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.1 Karakteristik Informan Penelitan | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.2 Hasil Observasi dan Telaah Dokumen Variabel Man | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.3 Hasil Observasi dan Telaah Dokumen Variabel Methode | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.4 Hasil Observasi Variabel Material | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.5 Hasil Observasi Variabel Organizing | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.6 Hasil Observasi Variabel Actuating | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.7 Hasil Observasi Variabel Actuating | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.8 Hasil Observasi Variabel Actuating | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.9 Hasil Observasi Variabel Controlling | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.10 Hasil Observasi Variabel Output | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-------------------------------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Teori..... | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 2.2 Kerangka Pikir Evaluasi Program Inovasi BPJS Keliling di Wilayah Kerja Kantor Cabang Palembang..... | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 4.1 Visualisasi Word Frequency Query Variabel Man | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 4.2 Visualisasi Word Frequency Query Variabel Money ... | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 4.3 Alur Pelayanan Tatap Muka BPJS Kesehatan KC Palembang | 56 |
| Gambar 4.4 Visualisasi <i>Word Frequency Query</i> Variabel <i>Method</i> | 59 |
| Gambar 4.5 Visualisasi Word Frequency Query Variabel Material | 60 |
| Gambar 4.6 Sarana dan prasarana yang digunakan dalam program inovasi BPJS Keliling | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 4.7 Visualisasi Word Frequency Query Variabel Market | 65 |
| Gambar 4.8 Informasi pelaksanaan jadwal BPJS Keliling melalui Sosial Media | 68 |
| Gambar 4.9 Visualisasi Word Frequency Query Variabel Planning | 71 |
| Gambar 4.10 Dokumen yang digunakan untuk pengorganisasian dalam pelaksanaan BPJS Keliling | 76 |
| Gambar 4.11 Visualisasi Word Frequency Query Variabel Organizing..... | 77 |

| | |
|--|-----|
| Gambar 4.12 Alur Pelaksanaan BPJS Keliling | 80 |
| Gambar 4.13 Jadwal dan wilayah yang akan dilakukan pelayanan | 82 |
| Gambar 4.14 Pelaksanaan BPJS Keliling pada hari libur..... | 83 |
| Gambar 4.15 Visualisasi Word Frequency Query Variabel Actuating | 83 |
| Gambar 4.16 Alur pelayanan terhadap peserta pada program inovasi BPJS Keliling | 85 |
| Gambar 4.17 Tampilan Google Form Survei Suara Pelanggan | 88 |
| Gambar 4.18 Banner Sebagai Bahan Promosi | 88 |
| Gambar 4.19 Brosur Majalah Sebagai Bahan Promosi..... | 89 |
| Gambar 4.20 Leaflet Sebagai Bahan Promosi | 89 |
| Gambar 4.21 Iklan melalui sosial media | 89 |
| Gambar 4.22 Pemberian merchandise berupa mug sebagai sarana branding pada bulan Mei 2024..... | 91 |
| Gambar 4.23 Pencatatan dan Pelaporan Program Inovasi BPJS Keliling | 95 |
| Gambar 4.24 Visualisasi Word Frequency Query Variabel Controlling | 96 |
| Gambar 4.25 Visualisasi Word Frequency Query Variabel Output..... | 99 |
| Gambar 4.26 Absensi Peserta BPJS Keliling..... | 99 |
| Gambar 4.27 Laporan Hasil Pelaksanaan Program Inovasi BPJS Keliling Tahun 2024 | 100 |
| Gambar 4.28 Hasil Pelaksanaan Program Inovasi BPJS Keliling Bulan Juni Tahun 2024..... | 100 |
| Gambar 4.29 Hasil Pelaksanaan Program Inovasi BPJS Keliling Bulan September Tahun 2024..... | 101 |

DAFTAR SINGKATAN

| | |
|------|--------------------------------------|
| BPJS | : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial |
| KC | : Kantor Cabang |
| JKN | : Jaminan Kesehatan Nasional |
| KIS | : Kartu Indonesia Sehat |
| SJSN | : Sistem Jaminan Sosial Nasional |
| MCS | : Mobile Customer Service |
| UHC | : Universal Health Coverage |
| WHO | : World Health Organization |
| SDGs | : Sustainable Development Goals |
| SOP | : Standar Operasional Prosedur |
| SK | : Surat Keputusan |
| SDM | : Sumber Daya Manusia |
| GIS | : Geographic Information System |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Informed Consent (Naskah Penjelasan Penelitian)
- Lampiran 2. Informed Consent (Lembar Persetujuan Informan)
- Lampiran 3. Pedoman Wawancara Mendalam Informan Kunci
- Lampiran 4. Pedoman Wawancara Mendalam Informan Utama
- Lampiran 5. Pedoman Wawancara Mendalam Informan Tambahan
- Lampiran 6. Lembar Observasi
- Lampiran 7. Pedoman Telaah Dokumen
- Lampiran 8. Matriks Wawancara Mendalam Informan Kunci
- Lampiran 9. Matriks Wawancara Mendalam Informan Utama
- Lampiran 10. Matriks Wawancara Mendalam Informan Tambahan
- Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan aspek penting dalam kehidupan manusia, dan akses ke layanan kesehatan merupakan bagian dari hak asasi manusia. *Universal Health Coverage* (UHC) adalah salah satu target dari deklarasi *Sustainable Development Goals* (SDGs) yang berfokus pada pencapaian tujuan kesehatan secara menyeluruh serta menjamin akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas. UHC menekankan pentingnya masyarakat mendapatkan layanan kesehatan yang dibutuhkan dengan efektif dan berkualitas tanpa menghadapi kendala finansial (WHO, 2022).

Setiap negara anggota PBB diharapkan berperan aktif dalam memajukan proses UHC di negaranya masing-masing. Negara-negara tersebut diharapkan dapat membangun sistem jaminan kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat, tanpa terkecuali, termasuk kelompok rentan seperti masyarakat miskin yang berisiko tinggi mengalami kesulitan dalam membiayai layanan kesehatan. Pencapaian UHC ini tidak bisa dicapai sendirian. Oleh karena itu, negara-negara anggota PBB dan para pemangku kepentingan terkait terus berusaha mendukung proses untuk mewujudkan UHC di seluruh dunia (Saputro and Fathiyah, 2022).

Indonesia merupakan salah satu dari 84 negara yang terlibat untuk menyetujui UHC dan selanjutnya membentuk produk hukum dalam wilayah negaranya guna memperjuangkan nilai-nilai yang ada dalam UHC. Dalam upaya mewujudkan UHC, Pemerintah Indonesia meluncurkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN/KIS) pada 1 Januari 2014. Program ini dikelola oleh BPJS Kesehatan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Pada tahun 2018, empat tahun setelah program ini dimulai, JKN menjadi sistem *single-payer* terbesar di dunia dengan jumlah peserta mencapai 203 juta jiwa (Agustina *et al.*, 2019)

Pemerintah Indonesia menetapkan target nasional untuk mencapai kepesertaan UHC menurut Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 ditetapkan sebesar 98% (BPJS Kesehatan, 2022; Bappenas, 2020). Berdasarkan data BPJS Kesehatan cakupan kepesertaan program JKN per 31 Agustus 2024 sebanyak 275.283.452 peserta (BPJS Kesehatan, 2024). Menurut penelitian yang dilakukan Melisa (2024) berdasarkan survei awal yang dilakukan di BPJS Kesehatan KC Palembang, cakupan kepesertaan JKN mencapai 100% pada bulan Juni 2023. Hal ini menunjukkan bahwa cakupan kepesertaan JKN di Kota Palembang telah melampaui cakupan kepesertaan JKN di Indonesia serta telah mencapai target capaian RPJMN (Nirmalasari, 2024).

Dalam upaya mendukung tercapainya target nasional dan menjaga keberlanjutan cakupan kepesertaan JKN serta dalam rangka mewujudkan transformasi mutu layanan yang mudah, cepat, dan setara, BPJS Kesehatan mengoptimalkan kanal layanan administrasi kepesertaan, informasi, dan pengaduan dengan menyediakan program inovasi *Mobile Customer Service* (MCS) yang mulai banyak terintegrasi mulai tahun 2019. BPJS Kesehatan KC Palembang kembali mengembangkan layanan yang dikenal dengan nama BPJS Keliling sejak Juni 2023, yang kini dapat diakses secara *offline* maupun *online*.

Keberadaan BPJS Keliling diharapkan dapat mendekatkan layanan BPJS Kesehatan kepada masyarakat, terutama bagi mereka yang berada di daerah terpencil atau yang memiliki keterbatasan mobilitas. Dengan demikian, peserta JKN tidak perlu lagi menempuh perjalanan jauh atau menghabiskan waktu yang lama untuk mendapatkan layanan administrasi BPJS Kesehatan dan diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan dan membantu mengurangi antrian serta kepadatan di kantor BPJS Kesehatan, sehingga pelayanan lebih efisien dan merata. Dengan mengusung konsep “jemput bola” untuk memfasilitasi peserta dalam mendapatkan layanan administrasi kepesertaan yang berkaitan dengan program Jaminan Kesehatan. Dengan demikian, BPJS Keliling berperan penting dalam menjaga kepuasan peserta dan mendukung pemerintah dalam mencapai *Universal Health Coverage* (UHC) yang lebih inklusif dan berkualitas.

Dalam pelaksanaannya, BPJS Keliling beroperasi dengan menggunakan mobil operasional yang dilengkapi dengan perangkat pendukung layanan administrasi. Kendaraan ini berkeliling ke berbagai lokasi strategis yang telah ditentukan sebelumnya, seperti rumah sakit, klinik, puskesmas, kantor kelurahan, kantor kecamatan dan area publik lainnya. Melalui layanan ini, peserta JKN dapat melakukan berbagai aktivitas administratif seperti pendaftaran, perubahan data kepesertaan, pengecekan status keaktifan kartu, serta mendapatkan informasi terkait program JKN. Dengan menargetkan melayani 20 peserta per hari, dengan waktu operasional yang terbatas hanya 2 jam per hari.

Program inovasi BPJS Keliling merupakan upaya BPJS Kesehatan untuk mempermudah akses layanan administrasi bagi peserta JKN dan membantu pelayanan di kantor cabang BPJS Kesehatan sekaligus menjadi strategi *branding* BPJS Kesehatan. Program ini tidak hanya membantu mendekatkan layanan kepada peserta, tetapi juga memperkuat citra BPJS Kesehatan sebagai lembaga yang responsif dan inovatif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Meskipun layanan BPJS keliling diharapkan dapat mempermudah akses layanan administrasi dan kualitas pelayanan, masih terdapat kekhawatiran mengenai efektivitasnya dalam hal layanan dimana menargetkan melayani 20 peserta per hari dengan waktu terbatas sekaligus sebagai sarana *branding*. Dimana hasil yang didapatkan dari BPJS Keliling hanya sedikit membantu mengurangi permasalahan tersebut dibandingkan dengan hasil layanan yang lebih komprehensif di kantor utama BPJS Kesehatan

Didalam setiap program yang dilaksanakan pasti memiliki permasalahan atau pun kendala yang terjadi dalam penyelenggaraannya, tidak terkecuali dengan program inovasi BPJS Keliling. Berdasarkan survei awal yang dilakukan di BPJS Kesehatan KC Palembang, diketahui walaupun program BPJS Keliling merupakan program inovasi, tetapi dalam penyelenggaraannya program BPJS Keliling masih mengalami beberapa kendala atau permasalahan yang mempengaruhi keefektivitasnya. Permasalahan ini juga disebabkan dimana sejauh ini di BPJS Kesehatan KC Palembang belum adanya evaluasi yang spesifik untuk menilai efektivitas dan keberhasilan program, yang seharusnya dilakukan guna mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-

hambatan tersebut. Sebagaimana dijelaskan oleh Arikunto dan Jabar (2009), evaluasi program sangat penting untuk mengetahui tingkat keberhasilan selama pelaksanaan kegiatan.

Berdasarkan hasil evaluasi dari program serupa seperti rumah sakit keliling yang diteliti oleh Handayani dan Darmastuti (2020) di Provinsi Lampung, diketahui bahwa rumah sakit keliling yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Lampung secara keseluruhan tidak berjalan dengan baik. Terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan program seperti biaya operasional yang besar tidak dibarengi oleh jumlah pasien yang dilayani, efisiensi anggaran, dan perjalanan jarak jauh yang harus melewati jalan - jalan rusak dan kurangnya sumber daya manusia dalam hal ini pengemudi bis rumah sakit keliling (Handayani and Darmastuti, 2020).

Berdasarkan permasalahan diatas yang melatar belakangi penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait evaluasi pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling di Wilayah Kerja Kantor Cabang Palembang, dengan judul “Evaluasi Program Inovasi BPJS Keliling Di Wilayah Kerja Kantor Cabang Palembang” yang bertujuan untuk mengkaji dan menggambarkan bagaimana program ini terlaksana, sehingga diketahui apa yang masih menjadi permasalahannya dan dapat dicari solusinya.

1.2 Rumusan Masalah

Program inovasi BPJS keliling diharapkan dapat mempermudah akses layanan dalam hal membantu permasalahan administrasi peserta JKN dan membantu pelayanan di kantor cabang BPJS Kesehatan, namun, hasil yang didapatkan dari BPJS Keliling hanya sedikit membantu mengurangi permasalahan tersebut dibandingkan dengan hasil layanan yang lebih komprehensif di kantor utama BPJS Kesehatan, dimana hasil yang didapatkan dengan menargetkan melayani 20 peserta per hari dan waktu terbatas sekaligus sarana *branding* masih menghadapi permasalahan. Permasalahan ini juga disebabkan dimana sejauh ini berdasarkan survey awal di BPJS Kesehatan KC Palembang, diketahui belum adanya evaluasi yang spesifik untuk menilai efektivitas dan keberhasilan program. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti merumuskan

permasalahan bagaimana evaluasi program inovasi BPJS keliling di wilayah kerja kantor cabang Palembang.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi program inovasi BPJS Keliling di wilayah kerja kantor cabang Palembang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis terkait *input* yang dilihat dari *man*, *money*, *methode material*, dan *market* dalam pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling di wilayah kerja kantor cabang Palembang.
2. Menganalisis terkait *process* yang dilihat dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling di wilayah kerja kantor cabang Palembang.
3. Menganalisis *output* yaitu pencapaian target dalam pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling di wilayah kerja kantor cabang Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini akan meningkatkan pengetahuan ilmiah, terutama dalam bidang kesehatan masyarakat serta dapat melengkapi bahan bacaan kepustakaan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pengalaman, mengembangkan daya pikir, dan meningkatkan pengetahuan para pembaca.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memperkuat kemampuan peneliti dalam melakukan studi empiris yang relevan dengan kebutuhan praktis di sektor kesehatan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kualitas dan relevansi penelitian di masa mendatang.

2. Bagi BPJS Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi serta umpan balik (*feed back*) terhadap pelaksanaan program inovasi BPJS Keliling khususnya di wilayah kerja kantor cabang Palembang.

3. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Sebagai sumber informasi bagi para pembaca dan sebagai referensi bagi mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Lingkup Tempat

Penelitian ini dilakukan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang.

1.5.2 Lingkup Waktu

Waktu pelaksanaan penelitian ini yaitu pada bulan Desember 2024

1.5.3 Lingkup Materi

Penelitian ini difokuskan pada materi Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK) khususnya di Evaluasi Program Inovasi BPJS Keliling di Wilayah Kerja Kantor Cabang Palembang dengan menggunakan Teori Berpikir Sistem diantaranya *Input* (Masukan), *Process* (Proses), dan *Output* (Keluaran)

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, E.N. *et al.* 2023, 'Evaluasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Dalam Upaya Meningkatkan Akses Kesehatan Masyarakat Di Indonesia', *Jurnal Anestesi: Jurnal Ilmu Kesehatan dan Kedokteran*, 1(3), pp. 34–45.
- Agustina, R. *et al.* 2019, 'Universal health coverage in Indonesia: concept, progress, and challenges', *The Lancet*, 393(10166), pp. 75–102. Available at: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(18\)31647-7](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(18)31647-7).
- Amalia, R.D. and Cindoswari, A.R. 2023, "' Analisis Media Sosial Instagram BPJS Kesehatan dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat " This study aims to learn more about how BPJS Kesehatan is implemented in the field in responding to complaints through Instagram social media . The objectives of this s', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*.
- Andri *et al.* 2024, 'Analisis pelaksanaan vaksinasi covid-19 di wilayah kerja puskesmas rengas pulau', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 8(April), pp. 493–506.
- Arifin, A. and Karim, R.A. 2023, 'Analisis Implementasi Strategi Terhadap Capaian Kinerja Perusahaan', *Jurnal Bisnis*, pp. 31–40. Available at: <https://e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id/index.php/jbk/article/view/120>.
- Arikunto, S. and Jabar, C.S.A. 2009, *Evaluasi program pendidikan : pedoman teoritis praktis bagi praktisi pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara. Available at: [uri: https://lib.ui.ac.id/detail?id=33508](https://lib.ui.ac.id/detail?id=33508).
- Aristawidia, I.B. 2020, 'Kajian Literatur Penerapan Strategi Branding Bagi Kemajuan Umkm Di Era Digital', *Jurnal Manajemen dan Inovasi (MANOVA)*, 1(2), pp. 1–13. Available at: <https://doi.org/10.15642/manova.v1i2.351>.
- Ayumsari, R. 2022, 'Peran Dokumentasi Informasi Terhadap Keberlangsungan Kegiatan Organisasi Mahasiswa', *Tibanndaru : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 6(1), pp. 63–78. Available at: <https://doi.org/10.30742/tb.v6i1.2044>.
- Azwar, A. 2010, 'Pengantar Administrasi Kesehatan', pp. 1–17.
- Baidowi, A. *et al.* 2024, 'Pemeliharaan Sarana Dan Prasarana Pendidikan Di Sekolah Menengah Pertama', *Journal of Islamic Studies*, 3(1), pp. 39–46.
- Bappenas. 2022, *Buku Putih Reformasi Kesehatan Nasional*.
- Boari, Y. *et al.* 2016 'Analisis Strategi Promosi Dan Pelayanan Pariwisata Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung Wisata Di Indonesia', 08(02), pp. 1–23.

- BPJS Kesehatan. 2023a, *Sejarah BPJS Kesehatan*. Available at: <https://bpjs-kesehatan.go.id/#/profil?tab=sejarah> (Accessed: 15 July 2024).
- BPJS Kesehatan. 2023b, *Visi dan Misi BPJS Kesehatan*, *bpjs-kesehatan.go.id*. Available at: <https://bpjs-kesehatan.go.id/#/profil?tab=visi-dan-misi> (Accessed: 16 September 2024).
- BPJS Kesehatan. 2024, *Cakupan Kepeserta Program JKN-KIS berdasarkan segmentasi Kepesertaan*, *data.bpjs-kesehatan.go.id*. Available at: <https://data.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs-portal/action/dash-publik-detail.cbi?id=22f081ce-419d-11eb-a5e7-b5beb99935c0#> (Accessed: 16 September 2024).
- Braun, Virginia and Clarke, V. 2006, *Using thematic analysis in psychology*. Available at: <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>.
- Choirunnisak, A. and Husna, J. 2019, 'Analisis Kompetensi Petugas Arsip dalam Pengelolaan Arsip Kepegawaian di Kantor Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Jawa Tengah', *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(1), pp. 11–20. Available at: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/download/26762/25024>.
- Erika Novita Sari, RR. Siti Muslikhah, M. 2024, 'Pemanfaatan Mobile JKN Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan: Studi Kasus BPJS Kesehatan Wonogiri', *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 21(2), pp. 641–656. Available at: <https://journal.uui.ac.id/JABIS/article/view/37536/17519>.
- Eva Sari, Sofyan, D.E. 2022, 'Analisis Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupal Kabupaten Bengkalis', *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, VIII(118), pp. 57–63.
- Gomes Chaves, B., Briand, C. and Bouabida, K. 2021, 'Innovation in Healthcare Organizations: Concepts and Challenges to Consider', *International Journal of Health Research and Innovation*, (June), pp. 1–14. Available at: <https://doi.org/10.47260/ijhri/911>.
- Halimasthusa`diyah. 2021, 'Hubungan Sikap, Sarana Prasarana Dan Peran Petugas Kesehatan Dengan Perilaku Pemanfaatan Klinik Sanitasi Pasien Puskesmas Cisarua Bogor Tahun 2021', *Isjmhs*, 02(02), pp. 542–548. Available at: <https://dohara.or.id/index.php/hsk/article/view/309>.
- Hamadah, S.A. 2024, 'Pengaruh Feedback Konsumen dalam Menciptakan Inovasi Pengembangan Produk di Industri Kreatif Subsektor Fesyen', (March), pp. 0–4.
- Hancock Beverley, Ockleford Elizabeth, and Windridge Kate. 2002. *An Introduction to Qualitative Research*. The NIHR RDS for the East Midlands and The NIHR Research Design Service for Yorkshire & the Humber

- Handayani, P. and Darmastuti, A. 2020, 'Evaluasi program rumah sakit keliling dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di Provinsi Lampung', *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 7(2), pp. 408–420.
- Hasmawati, F. 2024, 'Analisis Sistem Perencanaan Pembangunan Pedesaan', 3(1), pp. 24–31.
- Hidayat, T. 2021, *Sosialisasi Pelayanan Bpjs Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional Di Desa Mekarsari Kecamatan Gunungsari Kabupaten Lombok Barat, Pharmacognosy Magazine*.
- Hughes, R. 2008, 'Efektivitas Tujuan Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Meningkatkan Kualitas Hidup Masyarakat pada Kelurahan Pulau Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), p. 287.
- Irfan, A., Fausiah and hafipah. 2022, 'Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Pangkep', *Jurnal Mirai Manajemen*, 7(1), pp. 222–230. Available at: <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/1924>.
- Iriani, R.M. and JK, S. 2015, 'Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Studi Evaluasi Efektivitas Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kabupaten Temanggung)', p. 6.
- Irwando, S., Sulastini and Aris Setia, N. 2021, 'Analisis Manajemen Pengawasan Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan PT. Samudera Indonesia Banjarmasin', 1(69), pp. 5–24. Available at: http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8489/2/Jurnal_Irwando.pdf.
- Ismiratri, N., Hasanbasri, M. and Marthias, T. 2023, 'Evaluasi Sistem Pencatatan dan Pelaporan dalam Implementasi Program PONEB di Kabupaten Purbalingga', *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 12(3), p. 121. Available at: <https://doi.org/10.22146/jkki.84811>.
- Jibril, A. 2017, 'Efektivitas Program Perpuseru Di Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan', *Jurnal Universitas Airlangga*, pp. 1–8.
- Jumirin, J. and Lubis, Y. 2018, 'Pengaruh Biaya Operasional Terhadap Peningkatan Pendapatan Operasional Pada Pt Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan', *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 18(2), pp. 162–177. Available at: <https://doi.org/10.30596/jrab.v18i2.3310>.
- Juniari, N.K., Prabawati, N.P. and Wismayanti, K.W. 2024, 'Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Klungkung', *IJESPG Journal*, 2(1), pp. 132–147. Available at: <http://ijespgjournal.org>.

- Kartius, Herman, H. and Purnomo, D. 2023 'Efektivitas Pendistribusian Zakat Oleh Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Siak', *JDKP Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik*, 3(2), pp. 430–437. Available at: <https://doi.org/10.30656/jdkp.v3i2.5936>.
- Kemala Novriyanti *et al.* 2020, 'Kinerja Organisasi Pada Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Palu', *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), p. 8. Available at: <https://doi.org/10.52316/jap.v16i1.40>.
- Kemenkes (2017) *Jaminan Kesehatan Nasional, Hasanuddin Law Review*. Available at: <https://promkes.kemkes.go.id/?p=5799>.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2021, 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups (INA-CBG) Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan', *Handbook*, pp. 1–56.
- Khaeruman *et al.* 2023, 'Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT)', *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT)*, 7(1), pp. 41–50. Available at: <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JRBM>.
- Kharin Herbawani, C. *et al.* 2021 'Posyandu Keliling: Pemberdayaan Masyarakat Dalam Upaya Penurunan Stunting', *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, pp. 6–13. Available at: <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/jpkm/article/view/38102%0Ahttps://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/jpkm/article/download/38102/pdf>.
- Khofi, M. *et al.* 2024 'Pentingnya Feedback (Umpan Balik) Konstruktif Di Dalam Lingkungan Kerja', *Maret*, 2(1), pp. 147–159. Available at: <https://doi.org/10.59603/ebisman.v2i1.349>.
- Korengkeng, R.A., Tulusan, F.M.G. and Plangiten, N.N. (2023) 'Efektivitas Organisasi Pemerintah Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahas', *Jurnal Administrasi Publik*, IX(3).
- Kurniawan, A. 2005, *Transformasi pelayanan publik*. Pembaruan.
- Kusumawati, R.M. *et al.* 2024, 'Pemanfaatan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN', *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 13(1), p. 52. Available at: <https://doi.org/10.22146/jkki.89234>.
- Leiwakabessy, L.S., Sumampouw, O.J. and Tilaar, W. 2021, 'Evaluasi Pelaksanaan Program Indonesia Sehat Pendekatan Keluarga di Wilayah Kerja Puskesmas Kwoor Kabupaten Tambrau Papua Barat', *Sam Ratulangi Journal of Public Health*, 2(1), p. 032. Available at: <https://doi.org/10.35801/srjoph.v2i1.34450>.
- Malemi, M. 2023, 'Analisis Efektivitas Organisasi Model Fleksibilitas Kerja bagi ASN di Indonesia (Tinjauan PP Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin PNS)', *Spirit*

- Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 18(5), pp. 35–50. Available at: <https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/view/64938>.
- Malone, N.C. *et al.* 2020, ‘Mobile health clinics in the United States’, *International Journal for Equity in Health*, 19(1), pp. 1–9. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12939-020-1135-7>.
- Maningkue, R.L., Sambiran, S. and Sumampow, I. 2022, ‘Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado’, *Governance*, 2(1), p. 2022. Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/40347%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/viewFile/40347/36134>.
- Maryana, D. 2016, ‘Analisis Public Relation Informatif Bpjs Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Pada Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Rsd a.W. Sjahranie Samarinda’, *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), pp. 269–282.
- Masrur, A. 2020, ‘Strategi Komunikasi Pemasaran BPJS Kesehatan Pekanbaru Dalam Mensosialisasikan Program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)’, *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, (3891), pp. 1–89. Available at: <https://repository.uin-suska.ac.id/25758/1>
- Masruroh. 2024, ‘Pengaruh Customer Feedback Terhadap Peningkatan Service Quality Dimediasi Loyalitas Konsumen Pada PT . Pos Indonesia’, 3(04), pp. 457–464.
- Mekarisce, A.A. 2020, ‘Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat’, *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), pp. 145–151. Available at: <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>.
- Misrawati, Alam, S. and Amir, M. 2023, ‘Pengaruh Regulasi Pada Peranan Sumber Daya Manusia Birokrasi Menuju Era Industrial Revolution 4.0 Di Kantor Camat Baruga Kota Kendari The Influence Of Regulations On The Role Of Bureaucratic Human Resources Towards The Era Of Industrial Revolution 4.0 In ’, *Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 14(2), pp. 2502–5589.
- Moelong, L.J. 2018, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi revi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mubasyiroh, R. *et al.* 2016, *Indeks Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia, Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia*. Available at: https://www.researchgate.net/publication/315892278_Aksesibilitas_Pelayanan_Kesehatan_di_Indonesia.
- Munthe, A.P. 2015, ‘Pentingnya Evaluasi Program Di Institusi Pendidikan: Sebuah Pengantar, Pengertian, Tujuan dan Manfaat’, *Scholaria : Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 5(2), p. 1. Available at:

<https://doi.org/10.24246/j.scholaria.2015.v5.i2.p1-14>.

- Muryadi, A.D. 2017, 'Model Evaluasi Program Dalam Penelitian Evaluasi', 3(1), pp. 2–4.
- Mustofa, M.L. 2012, *Monitoring dan Evaluasi: Konsep dan Penerapannya bagi Pembinaan Kemahasiswaan*.
- Nirmalasari, M.Y. 2024, *Analisis Keberhasilan Capaian Program Universal Health Coverage (UHC) Di Kota Palembang Menggunakan Model Analisis Keberhasilan Capaian Program Universal Health Coverage (UHC)*
- Nisa', A.K. 2019, 'Perencanaan Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk)', *repository.UB.ac.id* [Preprint].
- Novitasari, D.E., Arso, S.P. and Fatmasari, E.Y. 2018, 'Analisis Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan Dan Pelayanan Informasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Semarang', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 4(1), pp. 1–23.
- Nurjamilah S. 2021, 'Evaluasi Program Penanggulangan Kekurangan Energi Kronis (KEK) Pada Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas Kabupaten Polewali Mandar.', 4(1), p. 6.
- Pratiwi, R.P., Munawarah, S.H. and Syakurah, R.A. 2024, 'Manajemen Proyek Program Perbaikan Mutu dan Kinerja melalui Audit Internal di Puskesmas Tanjung Api-Api', *JUMANTIK (Jurnal Ilmiah Penelitian Kesehatan)*, 9(2), p. 179. Available at: <https://doi.org/10.30829/jumantik.v9i2.19808>.
- Putra, A., Usman, J. and Abdi, A. 2018, 'Inovasi Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Berbasis Home Care Di Kota Makassar', *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 3(3), p. 294. Available at: <https://doi.org/10.26618/kjap.v3i3.1053>.
- Putra, Y., Santoso, P.Y. and Adhypoetro, R.R. 2021, 'Branding Produk Dalam Menjaga Loyalitas Konsumen Pada Masa Pandemi Covid-19', *Jurnal Cyber PR*, 1(1), pp. 11–21. Available at: <https://doi.org/10.32509/cyberpr.v1i1.1415>.
- Putri, M.A., Nur, T. and Meigawati, D. 2023, 'Implementasi Layanan Jamsostek Mobile dalam Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi', *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 9(3), pp. 411–430.
- Putri, M.A.F., Wijaya, K.A.S. and Supriyanti, N.W. 2024, 'Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar)', *Socio-political Communication and Policy Review*, 1(2), pp. 42–54. Available at: <https://doi.org/10.61292/shkr.105>.
- R. Lumapow, H. 2015 'Hubungan Pengorganisasian Program Terhadap Kinerja Pamong Belajar Pada Sanggar Kegiatan Belajar', *Jurnal Cakrawala*

- Pendidikan*, (2), pp. 282–296. Available at: <https://doi.org/10.21831/cp.v0i2.4235>.
- Rahmawati, D.N. and Khabibah, U. 2023 ‘Promosi Dan Strategi Branding Menggunakan Desain Feed Instagram Berbasis Aplikasi Canva Pro Untuk Meningkatkan Minat Beli Di Kebunkuy.Id Malang’, *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 9(2), pp. 20–25.
- Rahmawati, N.A. and Bachtiar, A.C. 2018, ‘Analisis dan perancangan sistem informasi perpustakaan sekolah berdasarkan kebutuhan sistem’, *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 14(1), p. 76. Available at: <https://doi.org/10.22146/bip.28943>.
- Risna Puspita Sari, B.H. 2024, ‘Implementasi Sistem Informasi Kesehatan Daerah (SIKDA) Generik Di Puskesmas: Literature Review’, *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 1(2), pp. 99–109. Available at: <https://doi.org/10.46730/japs.v1i2.9>.
- Ritonga, F. *et al.* 2024 ‘Analisis Efektivitas Pelayanan Kesehatan Program Bpjs Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Di Indonesia’, *JK: Jurnal Kesehatan*, 2(1), pp. 12–20.
- Riyadin. 2019, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)’, *Jurnal Simplex*, 2(1), pp. 41–50.
- Roberston, S. 2010, ‘Mixed Methods Research with NVivo 12 Your Host for Today’, *QS International* [Preprint].
- Nasution. S. 2003, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung.
- Sandhi, S.I. and Dewi, D.W.E. 2021, ‘Implementasi Penanganan Pertolongan Persalinan oleh Bidan Pada Masa Pandemi Covid-19 dan Era New Normal’, *Jurnal SMART Kebidanan*, 8(1), p. 17. Available at: <https://doi.org/10.34310/sjkb.v8i1.442>.
- Saputro, C.R.A. and Fathiyah, F. 2022 ‘Universal Health Coverage: Internalisasi Norma di Indonesia’, *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional (JJKN)*, 2(2), pp. 204–216. Available at: <https://doi.org/10.53756/jjkn.v2i2.108>.
- Sari, C.N., Heriyanto, M. and Rusli, Z. 2018 ‘Efektivitas Pelaksanaan Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga’, *JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(1), pp. 135–141.
- Sari, N.K. and Sunarto, S. 2023 ‘Sumber dan Penggunaan Anggaran Kesehatan untuk Kegiatan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Esensial antara Puskesmas Tempel II dan Puskesmas Borobudur’, (*Scientific Periodical Journal Of Medicine And Public Health*), 1(1), pp. 1–7. Available at: <https://doi.org/10.20885/bikkm.vol1.iss1.art1>.
- Sarjito, A. 2023, ‘Dampak Digitalisasi Administrasi Perdesaan di Negara

- Berkembang', *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 13(2), pp. 106–124. Available at: <https://doi.org/10.33592/jiia.v13i2.3814>.
- Sedarmayanti. 2009, 'Sumber daya manusia dan produktivitas kerja', in. CV. Mandar Maju.
- Sim, E.N.D.R. and Atong, P. 2023, 'Kinerja Pelayanan Publik', *FOKUS: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 21(1). Available at: <https://doi.org/10.51826/fokus.v21i1.716>.
- Sodikin, E.R.S. 2021, 'Sistem Informasi Geografis (Gis) Tempat Wisata Di Kabupaten Tanggamus', *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTISI)*, 2(3), pp. 125–135. Available at: <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTISI>.
- Subandi, Rahmawati, E. and Inayati, H. 2024, 'PT. Media Akademik Publisher Pemahaman Konseptual Tentang Standard Operating Procedure (SOP): Dasar, Tujuan, Manfaat, Dan Penerapan', *Jma*, 2(6), pp. 3031–5220.
- Sugiharti, L. Saefudin, A., & Barokah, A.R. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali Di Kantor Pertanahan Kota Bandung. *Journal Publicuho*, 6(1), 276–287. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.117>
- Sugiyono. 2017, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Suwarno Yogi. 2008, 'Inovasi Di Sektor Publik', *STIA-LAN Press*, pp. 2013–2015.
- Suyanto, B. and Sutinah. 2011, *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana.
- Syarifuddin, M.L.S. 2023, 'Pengaruh Kompetensi Aparatur Terhadap Kualitas Layanan Kecamatan Donri-Donri Kabupaten Soppeng', 3(1), pp. 201–208.
- Utami, P., Asnawi, M. and Firah, A. 2024, 'Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan', *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), pp. 30–37. Available at: <https://doi.org/10.46576/jbc.v8i2.4219>.
- World Health Organization (WHO). 2022, *Monitoring progress on universal health coverage and the health-related Sustainable Development Goals in the WHO South-East Asia Region 2022 update SDGs, UHC and financial protection: Leaving no one behind*. Available at: <http://apps.who.int/bookorders>.
- Wulan, S., Supriadi and Endah wijayanti. 2023, 'Pengaruh Kegiatan Posyandu Keliling Terhadap Kunjungan Posyandu Pada Ibu Yang Memiliki Balita Di Desa Sangkuriman Kecamatan Paser Belengkong', *Jurnal Ilmu Kebidanan dan Kesehatan (Journal of Midwifery Science and Health)*, 14(2), pp. 21–28. Available at: <https://doi.org/10.52299/jks.v14i2.142>.
- Wulanndari, E., Sukiyanto and Mujiyanto. 2024, 'Optimalisasi Praktik Pengalaman

Lapangan dalam Meningkatkan Kompetensi Pedagogik Calon Guru', *Jurnal Educatio*, 10(1), pp. 98–104. Available at: <https://www.ejournal.unma.ac.id/index.php/educatio/article/view/6582%0Ahttps://doi.org/10.31949/educatio.v10i1.6582>.