

SKRIPSI

ANALISIS PEMANFAATAN KESAN DAN PESAN SETELAH LAYANAN (KESSAN) DI KLINIK BRI MEDIKA KOTA PALEMBANG



OLEH

**NAMA : MARDHOTILLAH FATHONATUZZAHRA
NIM : 10011282126045**

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

SKRIPSI

**ANALISIS PEMANFAATAN
KESAN DAN PESAN SETELAH LAYANAN (KESSAN)
DI KLINIK BRI MEDIKA KOTA PALEMBANG**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
untuk mengikuti seminar hasil skripsi



MARDHOTILLAH FATHONATUZZAHRA
NIM. 10011282126045

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025**

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Skripsi, Maret 2025**

**Mardhotillah Fathonatuzzahra; Dibimbing oleh Siti Halimatul Munawarah,
S.K.M., M.K.M**

**Analisis Pemanfaatan Kesan dan Pesan Setelah Layanan (KESSAN) di
Klinik BRI Medika Kota Palembang**

xv+ 72 halaman, 6 tabel, 8 gambar, 12 lampiran

ABSTRAK

Adanya kesenjangan antara harapan dan mutu layanan yang diberikan menuntut BPJS Kesehatan untuk melaksanakan upaya peningkatan salah satunya melalui pemanfaatan Kesan dan Pesan Setelah Layanan (KESSAN). Data BPJS Kesehatan menunjukkan jumlah pemanfaatan KESSAN di klinik BRI Medika selama Juni-September 2024 secara berturut-turut sebanyak 9, 20, 13, dan 124. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pemanfaatan KESSAN di Klinik BRI Medika Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam enam orang informan, observasi dan telaah dokumen. Berdasarkan analisis menggunakan teori Edward III diperoleh hasil pada Komunikasi, yakni transmisi dilakukan secara langsung, kejelasan informasi yang diterima Peserta JKN belum sepenuhnya jelas, ketentuan target yang ditetapkan masih inkonsisten. Sumber daya diperoleh temuan, yakni terdapat keterlibatan seluruh staf, penyediaan informasi masih terbatas secara lisan, wewenang klinik untuk monev internal belum rutin, dan penyediaan fasilitas berupa media POROS yang belum sesuai format standar. Disposisi, yakni tidak terlihat adanya dukungan khusus dari klinik. Struktur birokrasi, SOP tidak dapat dianalisis karena keterbatasan akses dokumen dan dari fragmentasi tidak terdapat pembagian tugas khusus pada masing-masing unit selama menjalankan KESSAN. Kesimpulan implementasi pemanfaatan di Klinik BRI Medika Kota Palembang masih belum sepenuhnya optimal. Saran bagi klinik memanfaatkan fasilitas pendukung dan media sosial yang telah tersedia dan mengganti media POROS yang sesuai format.

Kata Kunci: Pemanfaatan, KESSAN, Klinik

Pustaka: 55 (2012-2025)

**HEALTH POLICY ADMINISTRATION
FACULTY OF PUBLIC HEALTH
SRIWIJAYA UNIVERSITY
Undergraduate Thesis, March 2025**

**Mardhotillah Fathonatuzzahra; guided by Siti Halimatul Munawarah, S.K.M.,
M.K.M**

***Analysis of the Utilization of After-Service Impressions and Messages (KESSAN)
at the BRI Medika Clinic, Palembang City***

xv+ 72 pages, 6 tables, 8 figures, 12 attachments

ABSTRACT

The gap between expectations and the quality of services provided requires BPJS Kesehatan to carry out improvement efforts, one of which is through the use of Impressions and Messages After Service (KESSAN). BPJS Kesehatan data shows that the number of KESSAN utilization at BRI Medika clinics during June-September 2024 is 9, 20, 13, and 124 respectively. The purpose of this study is to analyze the use of KESSAN at the BRI Medika Clinic in Palembang City. This study uses a qualitative method by collecting data through in-depth interviews of six informants, observation and document review. Based on the analysis using Edward III's theory, the results were obtained in Communication, namely the transmission was carried out directly, the clarity of the information received by JKN Participants was not fully clear, the target provisions set were still inconsistent. The resources obtained were findings, namely the involvement of all staff, the provision of information is still limited verbally, the clinic's authority for internal monitoring is not routine, and the provision of facilities in the form of POROS media that is not in accordance with the standard format. Disposition, that is, there is no special support from the clinic. The bureaucratic structure, SOPs cannot be analyzed due to limited access to documents and from fragmentation there is no special division of tasks in each unit during the implementation of KESSAN. The conclusion of the implementation of utilization at the BRI Medika Clinic in Palembang City is still not fully optimal. Advice for clinics to take advantage of the available support facilities and social media and replace the POROS media that suits the format.

Keywords: Utilization, KESSAN, Clinic

Literature: 55 (2012-2025)

LEMBAR PERNYATAAN INTEGRITAS

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

Indralava, 14 Mei 2025



Muhammad Fathonatuzzahra

NIM. 10011282126045

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PEMANFAATAN
KESAN DAN PESAN SETELAH LAYANAN (KESSAN)
DI KLINIK BRI MEDIKA KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh:

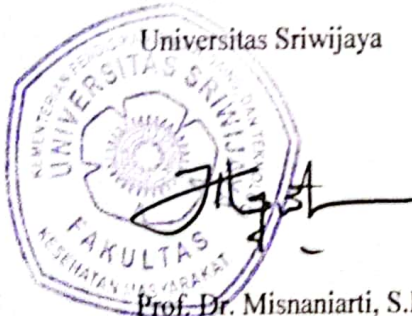
MARDHOTILLAH FATHONATUZZAHRA
NIM. 10011282126045

Indralaya, 14 Mei 2025

Mengetahui

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat

Universitas Sriwijaya



Prof. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M.

NIP.197606092002122001

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, likely belonging to Siti Halimatul Munawarah, is written above the text.

Siti Halimatul Munawarah, S.K.M., M.K.M.

NIP. 199409142022032015

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Skripsi ini dengan judul "Analisis Pemanfaatan Kesan dan Pesan Setelah Pelayanan (KESSAN) di Klinik BRI Medika Kota Palembang" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 7 Mei 2025.

Indralaya, 7 Mei 2025

Tim Penguji Skripsi

Ketua :

1. Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS.
NIP. 198601302019032013

()

Anggota :

1. drg. Indah Fasha Palingga, M.K.M
NIP. 199408042023212041
2. Siti Halimatul Munawarah, S.K.M., M.K.M
NIP. 199409142022032015

()
()

Mengetahui

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



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

Koordinator Program Studi
Kesehatan Masyarakat


Asmaripa Amy, S.Si., M.Kes
NIP. 197909152006042005

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Umum

Nama lengkap : Mardhotillah Fathonatuzzahra
NIM : 10011282126045
Tempat/Tanggal Lahir : Muara Enim, 02 Maret 2003
Alamat : RSS. Griya Sejahtera Blok. A No. 10, Kota Muara Enim
Email : mardhotillahf.zahra@gmail.com
Nomor telepon : 081278820393

Riwayat Pendidikan

2021-2025 : Dept. Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK)
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
2018-2021 : SMA Negeri 01 Muara Enim
2015-2018 : SMP Negeri 05 Muara Enim
2009-2015 : SD Negeri 19 Muara Enim

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa dengan limpahan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir penulisan Skripsi dengan judul “Analisis Pemanfaatan Kesan dan Pesan Setelah Layanan (KESSAN) di Klinik BRI Medika Kota Palembang”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat Mata Kuliah Akhir Skripsi. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang turut membantu dalam proses penyusunan Skripsi ini :

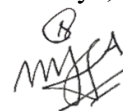
1. Ibu Prof. Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
2. Ibu Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes selaku Ketua Jurusan Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
3. Ibu Siti Halimatul Munawwarrah, S.K.M., M.K.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu meluangkan waktu, memberikan arahan dan masukkan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
4. Ibu Dr.dr.Rizma Adlia Syakurah, MARS. selaku Dosen Penguji 1 yang memberikan saran yang membangun guna menyempurnakan penulisan skripsi.
5. Ibu drg. Indah Fasha Palingga, M.KM. selaku Dosen Penguji 2 yang telah membantu penulis untuk lebih memahami inti dan tujuan penelitian hingga diperoleh hasil yang lebih baik.
6. Bapak Deni Syahrizal, SE., Ak selaku Kepala Klinik BRI Medika Kota Palembang yang telah berkenan memberikan izin dan memfasilitasi penulis untuk melaksanakan penelitian.
7. Bapak Edy Surlis, S. Komp, AAKK selaku Kepala Cabang BPJS Kesehatan KC Palembang yang telah memberikan izin dan memfasilitasi penulis untuk memperoleh data selama penelitian berjalan.
8. Seluruh staf dan karyawan Klinik BRI Medika Kota Palembang yang menyambut baik kehadiran penulis dan memberi dukungan selama proses penelitian.
9. Seluruh staf dan karyawan BPJS Kesehatan KC Palembang, (Mbak Maya, Mbak Suhenni, Kak Yus, Mbak Nila, Ibu Rika, Kak Alam, Mbak Anna, Mbak Mpit, Mbak Piti, Mbak Dinda, Kak Jordi, Kak Ikhsan, Kak Rizky, Mbak Imay, Mbak

Tres dan Mbak Lina) yang membantu proses penelitian dan membagikan pengetahuan khususnya mengenai topik yang diteliti.

10. Keluargaku tercinta Ayah, Bunda, Kakak dan Adik yang selalu memberi do'a dan dukungan baik secara moril maupun materi.
11. Lola Ariska sebagai sahabat karib dan seperjuangan yang telah banyak membantu dengan memberi masukan, motivasi dan menemani penulis selama perkuliahan berlangsung sampai dengan menyelesaikan skripsi dan tahapan administrasinya.
12. Setria Nur Afifah, Ambar Shahnanta Sakinah, Dea Aulia Handayani dan Adisty Maharani Putri sebagai teman seperjuangan dan sesama bimbingan yang membantu penulis menyelesaikan proses dan tahapan berkaitan skripsi.
13. Rondiah Novirani, sahabat terbaik penulis yang selalu menjadi pendukung dan pendengar keluh kesah penulis.
14. Junisa Anggraini, Bella Safira, dan Lian Tarina sahabat baik penulis yang telah memberi banyak bantuan dan masukan selama menjalani perkuliahan.
15. Kelompok 11 PBL Desa Sukamenang (Valen, Fika, Azzah, Anggi, Terra, Yuni, Sabil dan Diva) para *wonder women* hebat yang menjadi *Support system* dan menguatkan penulis dalam menghadapi segala tantangan dan ujian.

Penulis sadar bahwa skripsi yang ditulis masih belum sempurna oleh karena itu kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak sangat diperlukan untuk kesempurnaannya. Demikian secara khusus penulis menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya dan harapannya skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Indralaya, April 2025



Mardhotillah Fathonatuzzahra
NIM. 10011282126045

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Sriwijaya, Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Mardhotillah Fathonatuzzahra
NIM : 10011282126045
Program Studi : 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-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Pemanfaatan Kesan dan Pesan Setelah Layanan (KESSAN) di Klinik BRI Medika Kota Palembang

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalih media/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 surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Indralaya, 14 April 2025



Mardhotillah Fathonatuzzahra
NIM. 1001128212604

DAFTAR ISI

HALAMAN RINGKASAN (ABSTRAK)	i
HALAMAN RINGKASAN (<i>ABSTRACT</i>)	ii
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS (BEBAS PLAGIAT)	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Bagi Mahasiswa	6
1.4.2 Bagi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang.....	6
1.4.3 Bagi Klinik BRI Medika	6
1.4.4 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.5.1 Lingkup Lokasi	7
1.5.2 Lingkup Waktu	7
1.5.3 Lingkup Materi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Mutu Layanan Kesehatan.....	8

2.2 Klinik Pratama	9
2.3 Kepuasan Peserta JKN	10
2.4 Indikator Kepatuhan.....	11
2.5 Kesan dan Pesan Setelah Layanan (KESSAN).....	12
2.5.1 Konsep Kesan dan Pesan Setelah Layanan (KESSAN).....	12
2.5.2 Penilaian KESSAN	14
2.6 Model George C. Edward III	15
2.7 Kerangka Teori.....	19
2.8 Kerangka Pikir	19
2.9 Definisi Istilah.....	20
2.10 Penelitian Terkait	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian.....	24
3.2 Informan Penelitian.....	24
3.3 Jenis, Teknik dan Alat Pengumpulan Data	25
3.3.1 Jenis Pengumpulan Data	25
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.3.3 Alat Pengumpulan Data	26
3.4 Pengolahan Data.....	27
3.5 Validitas Data.....	27
3.6 Analisis dan Penyajian Data	28
BAB IV HASIL.....	30
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	30
4.1.1 Sejarah Klinik BRI Medika.....	30
4.1.2 Visi dan Misi Klinik BRI Medika.....	30
4.1.3 Fasilitas dan Layanan Kesehatan Klinik BRI Medika	31
4.1.4 Struktur Organisasi Klinik BRI Medika	31
4.2 Hasil Penelitian	31
4.2.1 Karakteristik Informan.....	31
4.2.2 Pelaksanaan Kesan dan Pesan Setelah Layanan (KESSAN) di FKTP	32
4.2.3 Komunikasi	34

a. Transmisi	34
b. Kejelasan	35
c. Konsistensi.....	36
4.2.4 Sumber daya.....	38
a. Staf.....	38
b. Informasi.....	39
c. Wewenang	40
d. Fasilitas	41
4.2.5 Disposisi.....	43
4.2.6 Struktur Birokrasi.....	44
a. SOP	44
b. Fragmentasi	45
BAB V PEMBAHASAN	47
5.1 Keterbatasan Penelitian.....	47
5.2 Pembahasan.....	47
5.2.1 Komunikasi	47
a. Transmisi	48
b. Kejelasan	50
c. Konsistensi.....	51
5.2.2 Sumber daya.....	52
a. Staf.....	53
b. Informasi.....	54
c. Wewenang	56
d. Fasilitas	58
5.2.3 Disposisi.....	59
5.2.4 Struktur Birokrasi.....	61
a. SOP	61
b. Fragmentasi	63
BAB VI PENUTUP	65
6.1 Kesimpulan	65
6.2 Saran.....	66
a. Bagi Klinik BRI Medika	66

b. Bagi BPJS Kesehatan KC Palembang	66
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Gambaran Capaian Pemanfaatan Berdasarkan Jenis FKTP Bulan Agustus 2024.....	3
Tabel 1.2 Capaian_KESSAN di Klinik BRI Medika Periode Juni-September 2024.....	3
Tabel 2.1 Definisi Istilah.....	20
Tabel 2.2 Penelitian Terkait	22
Tabel 3.1 Informan Penelitian dan Cara Pengumpulan Data	24
Tabel 4.1 Karakteristik Informan.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	19
Gambar 2.2 Kerangka pikir.....	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Klinik BRI Medika.....	31
Gambar 4.2 Media POROS.....	32
Gambar 4.3 Tampilan Aplikasi D-Rebook	33
Gambar 4.4 Pelaksanaan Kelas FKTP Online (KEPO)	34
Gambar 4.5 Media informasi KESSAN.....	39
Gambar 4.6 Media POROS di Klinik BRI Medika.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kaji Etik

Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Klinik BRI Medika Kota Palembang dan BPJS Kesehatan KC Palembang

Lampiran 4. Surat Balasan Izin Penelitian dan Permintaan data BPJS Kesehatan KC Palembang beserta lampiran regulasi dan tata cara pengisian KESSAN

Lampiran 5. Surat balasan Permintaan data tambahan beserta lampiran data jumlah pemanfaatan KESSAN, jumlah angka kunjungan, dan data keluhan di Klinik BRI Medika selama bulan Januari 2025

Lampiran 6. Naskah Penjelasan

Lampiran 7. *Informed Consent*

Lampiran 8. Pedoman Wawancara Mendalam

Lampiran 9. Lembar Observasi

Lampiran 10. Lembar Telaah Dokumen

Lampiran 11. Matrix Wawancara Mendalam

Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian

DAFTAR SINGKATAN

Antrol	: <i>Antrean Online</i>
AOI	: <i>Area of Improvement</i>
BI	: <i>Bussines Intelligence</i>
BPJS Kesehatan	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan
<i>D-Rebook</i>	: <i>Digital Report Book Of Faskes</i>
Faskes	: Fasilitas Kesehatan
FGD	: <i>Focus Group Discussion</i>
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
HFIS	: <i>Health Facilities Information System</i>
IKP	: Indeks Kepuasan Pelanggan
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
Juknis	: Petunjuk Teknis
KC	: Kantor Cabang
Kemendes RI	: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
KESSAN	: Kesan dan Pesan Setelah Layanan
MJKN	: Mobile Jaminan Kesehatan Nasional
Monev	: Monitoring dan Evaluasi
P-Care	: <i>Primary Care</i>
PIC	: <i>Person In Charge</i>
PKS	: Perjanjian Kerja Sama
PMK RI	: Peraturan Menteri Kesehatan
POROS	: <i>Portal Quick Response</i>
QR	: <i>Quick Response</i>
SDM	: Sumber Daya Manusia
SIBLING	: Supervisi Bukti dan Lihat Langsung
SIPP	: Saluran Informasi Penanganan Pengaduan
SOP	: <i>Standard Operational Procedures</i>
TPDG	: Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi
TPMD	: Tempat Praktik Mandiri Dokter
WTA	: <i>Walk Through Audit</i>

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pergeseran paradigma sakit menuju paradigma sehat telah mempengaruhi masyarakat dalam upaya pencarian kesehatan. Hal ini terjadi seiring dengan meningkatnya kesadaran, pengetahuan dan kebutuhan masyarakat akan pemenuhan layanan kesehatan. Demi mendukung cakupan kesehatan dan menjangkau keseluruhan masyarakat, pemerintah membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) dengan menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Perwujudannya didasarkan pada Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 Pasal 19 Ayat (2) yang berbunyi “Jaminan kesehatan diselenggarakan dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan”. Adapun cakupan kepesertaan JKN telah mencapai 272.352.343 jiwa per 30 juni 2024 dengan 27.413 fasilitas kesehatan yang telah bekerja sama per 01 Juli 2024 (BPJS Kesehatan, 2024). Dengan jumlah kepesertaan dan fasilitas kesehatan yang semakin meningkat menjadikan mutu layanan kesehatan sebagai fokus dan perhatian utama bagi BPJS Kesehatan.

Peningkatan kepesertaan dan jalinan kerja sama antara fasilitas kesehatan dengan BPJS Kesehatan menimbulkan inisiasi terkait pentingnya peningkatan mutu. Kemenkes RI pada tahun 2015 (dalam Ratnasari, Misnaniarti and Windusari, 2020), menyatakan bahwa pada era JKN secara mutlak dituntut pemenuhan kualitas pelayanan dari suatu fasilitas kesehatan. Terdapat janji pemenuhan hak yang sama bagi peserta dalam mengakses sumber daya di bidang kesehatan dan jaminan pemberian layanan kesehatan yang aman, bermutu, serta terjangkau. Hal tersebut direalisasikan oleh BPJS Kesehatan dalam komitmen berupa transformasi mutu layanan sebagai upaya penguatan standarisasi layanan secara nasional di fasilitas kesehatan yang bekerja sama dan optimalisasi layanan digital di seluruh titik layanan (BPJS Kesehatan, 2023a).

Azrul Azwar (dalam Vanchapo and Magrifoh, 2022) mutu layanan didefinisikan sebagai pemberian layanan kesehatan bertujuan agar kepuasan dari

seluruh pengguna jasa terpenuhi dan didasarkan pada standar klasifikasi rata-rata kepuasan masyarakat dengan implementasi yang selaras terhadap standar dan kode etik profesi yang sudah ditetapkan. Demi memperoleh upaya peningkatan mutu layanan kesehatan yang optimal, pengembangan strateginya dapat didasarkan pada standarisasi alat, kompetensi tenaga kesehatan, dan pemberian layanan yang dapat dilihat dari kepuasan peserta JKN. Menurut Tjiptono dan Chandra (dalam Novad and Hendrawan, 2024), Kepuasan konsumen dapat dikatakan berhasil apabila seorang konsumen menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya telah memenuhi ekspektasi dan sesuai dengan harapan yang diinginkan setelah menerima jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan hingga mampu menumbuhkan loyalitas.

Berlandaskan peta jalan menuju Jaminan Kesehatan Nasional tahun 2012-2019, pada sasaran poin 6 menetapkan bahwa di tahun 2019 paling sedikit 85% peserta puas dengan pelayanan yang diterima dari fasilitas kesehatan dan BPJS Kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian Winaka, dkk (2022) diketahui bahwa adanya gap sebesar -0,40 yang diperoleh dari perbandingan antara rata-rata nilai jasa yang diberikan oleh Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) sebesar 4,30 dan nilai jasa yang diharapkan Peserta JKN sebesar 4,70. Adanya kesenjangan antara harapan dan mutu layanan yang diberikan menuntut BPJS Kesehatan untuk melaksanakan upaya peningkatan. Dalam menunjang kepuasan peserta JKN, berbagai strategi telah dilakukan BPJS Kesehatan melalui evaluasi dan pemantauan mutu layanan fasilitas kesehatan salah satunya dengan menggunakan Kesan dan Pesan Setelah Layanan (Kessan).

Kegiatan pengisian KESSAN merupakan suatu proses evaluasi terhadap layanan pada fasilitas kesehatan yang bermitra dan dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan melalui mekanisme survei agar didapatkan umpan balik atau kesan pengalaman Peserta JKN setelah menerima layanan (Renny, Harmendo and Kusmadeni, 2024). Tujuan utama rancangan aplikasi KESSAN adalah untuk memudahkan peserta JKN dalam memilih FKTP berdasarkan jarak tempuh yang dapat diketahui melalui data berbentuk pemetaan sebaran lokasi dan tingkat mutu layanan yang diperoleh dari kepuasan peserta JKN berbentuk data penilaian berbasis *Walk Through Audit* (WTA) sekaligus membantu pihak BPJS Kesehatan dalam menyaring FKTP pada proses *rekredensialing* (Sinaga, 2023). Berdasarkan

hasil pengisian KESSAN selanjutnya akan diperoleh gambaran kepuasan peserta JKN yang dapat digunakan untuk meningkatkan mutu layanan melalui tindak lanjut terhadap permasalahan terkait kenyamanan fasilitas, kesesuaian layanan terhadap standar, keramahan dan kesigapan petugas, adanya iur biaya tambahan, dan diskriminasi terhadap pasien.

Dalam implementasinya, BPJS Kesehatan KC Palembang menetapkan target indikator kepatuhan pemanfaatan dengan jumlah responden ≥ 50 orang. Hal ini dikecualikan pada fasilitas kesehatan dengan kunjungan pelayanan (Rawat jalan maupun rawat inap) per bulan < 50 , maka jumlah responden sesuai dengan jumlah kunjungan di fasilitas kesehatan tersebut. Berikut gambaran capaian jumlah pemanfaatan KESSAN berdasarkan FKTP periode Agustus 2024 menunjukkan hasil sebagai berikut.

Tabel 1.1 Gambaran Capaian Pemanfaatan Berdasarkan Jenis FKTP Bulan Agustus 2024

	Jenis FKTP					Total
	Puskesmas	Klinik	TPMD	TPMDG	RS Tipe D	
Belum Tercapai	41	54	33	7	0	135
Tercapai	107	108	51	8	1	275
Total	148	162	84	15	1	410

Sumber : Bagian Mutu Layanan Fasilitas Kesehatan, BPJS Kesehatan KC Palembang, 2024

Didasarkan pada tabel 1.1 diketahui masih terdapat kesenjangan antara jumlah FKTP yang belum tercapai dan sudah tercapai. Jumlah FKTP yang belum mencapai target ≥ 50 orang meliputi 54 klinik, 41 puskesmas, 33 TPMD, dan 7 TPMDG. Hal tersebut menjadi dasar untuk melakukan penelitian di klinik Pratama. Adapun klinik yang akan diteliti adalah klinik BRI Medika yang memiliki *rating* dan jumlah pemanfaatan selama Juni-September 2024 sebagai berikut.

Tabel 1.2 Capaian Rating dan Jumlah Pemanfaatan KESSAN di Klinik BRI Medika Periode Juni-September 2024

Bulan	Rating	Jumlah Pemanfaatan
Juni	4.92	9
Juli	4.43	20
Agustus	4.38	13
September	4.92	124

Sumber : Bagian Mutu Layanan Fasilitas Kesehatan, BPJS Kesehatan KC Palembang, 2024

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa selama bulan Juni-Agustus 2024 capaian *rating* KESSAN mengalami penurunan dan jumlah pemanfaatan yang

masih belum terpenuhi. Akan tetapi, pada bulan September 2024 mengalami peningkatan *rating* sebesar 4.92 dan jumlah pemanfaatan sebanyak 124 responden setelah menerima umpan balik dari penilaian *rekredensialing*. Sementara itu, terdapat kesenjangan antara hasil *rating* dan jumlah ulasan KESSAN di *aplicares* terhadap hasil *google review* dari klinik BRI Medika diketahui memiliki *rating* lebih rendah, yakni sebesar 4.4 dengan jumlah ulasan sebanyak 20 ulasan (Google, 2024). Selanjutnya, berdasarkan hasil penelusuran lanjutan terhadap ulasan peserta JKN pada KESSAN yang dilihat dari *aplicares* dan *Google Review* di klinik BRI Medika diketahui memiliki keluhan serupa yang berkaitan dengan masih kurangnya keramahan dan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan.

Penilaian *Rating* dan pemanfaatan KESSAN termasuk dalam poin penilaian (dengan bobot 30%) dari aspek mutu yang memiliki persentase penilaian sebesar 70% dan aspek biaya sebesar 30% pada indikator kepatuhan terhadap Perjanjian Kerja Sama (PKS) BPJS Kesehatan dengan faskes kerja sama. Hasil dari penilaian indikator kepatuhan terhadap PKS menjadi salah satu alat pertimbangan BPJS Kesehatan untuk melanjutkan kerja sama yang akan dinilai pada kegiatan *rekredensialing*. Rendahnya *rating* dan pemanfaatan KESSAN dapat berdampak pada rendahnya nilai kepatuhan terhadap PKS sehingga berpotensi terjadi pemutusan kerja sama.

Demi mengetahui gambaran pemanfaatan KESSAN diperlukan tindak lanjut bagi fasilitas kesehatan dengan menggali potensi permasalahan dan hambatan kemudian merencanakan pengembangan program yang dapat dilakukan melalui analisis menggunakan model George C. Edward III. Dalam pandangan Edward III dijelaskan bahwa implementasi suatu kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel antara lain komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Model ini dirasa relevan dengan fokus penelitian yang akan menganalisis pemanfaatan KESSAN dan dalam pelaksanaannya mengalami berbagai perubahan dan tantangan terutama pada cara dan komponen penilaian KESSAN, target capaian KESSAN bagi FKTP, serta keterbatasan pada penyediaan media *scan barcode*. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan analisis pada variabel-variabel pelaksanaan kebijakan Kesan dan Pesan Setelah Layanan (KESSAN) terhadap pemanfaatan peserta JKN di Klinik BRI Medika.

1.2 Rumusan Masalah

Rendahnya *rating* dan pemanfaatan KESSAN dapat berdampak pada rendahnya nilai kepatuhan terhadap PKS sehingga berpotensi terjadi pemutusan kerja sama. Pada pelaksanaannya, BPJS Kesehatan KC Palembang menetapkan target pada indikator kepatuhan terkait capaian pemanfaatan dengan jumlah responden ≥ 50 orang. Adapun jumlah pemanfaatan KESSAN kurang dari target didominasi oleh klinik, sehingga penelitian akan dilakukan di klinik BRI Medika dengan capaian bulan Juni-Agustus *rating* KESSAN mengalami penurunan dan jumlah pemanfaatan yang masih belum memenuhi target capaian, namun mengalami peningkatan *rating* dan jumlah pemanfaatan pada bulan September 2024. Tujuan penelitian adalah menganalisis pelaksanaan ketentuan pemanfaatan KESSAN melalui analisis variabel-variabel dalam teori Edward III. Adapun, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pelaksanaan kebijakan pemanfaatan KESSAN di Klinik BRI Medika?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis pelaksanaan kebijakan khususnya terhadap ketentuan pemanfaatan Kesan dan Pesan Setelah Layanan (KESSAN) di Klinik BRI Medika Kota Palembang.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penulisan skripsi terkait pelaksanaan KESSAN yang mempengaruhi pemanfaatannya di Klinik BRI Medika Kota Palembang, mencakup :

- 1) Menganalisis variabel komunikasi terkait pelaksanaan pemanfaatan Kesan dan Pesan Setelah Layanan (KESSAN).
- 2) Menganalisis variabel sumber daya dalam pelaksanaan pemanfaatan Kesan dan Pesan Setelah Layanan (KESSAN).
- 3) Menganalisis variabel disposisi pada pelaksanaan pemanfaatan Kesan dan Pesan Setelah Layanan (KESSAN).
- 4) Menganalisis variabel struktur birokrasi pada pelaksanaan pemanfaatan Kesan dan Pesan Setelah Layanan (KESSAN).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Mahasiswa

Dalam penulisan skripsi terkait pelaksanaan kebijakan pemanfaatan KESSAN diharapkan mampu memberikan manfaat bagi mahasiswa, yaitu:

- 1) Mendapatkan informasi dan pengalaman penelitian terkait pelaksanaan pemanfaatan KESSAN oleh Peserta JKN di Klinik BRI Medika.
- 2) Menambah pengetahuan dan pemahaman terkait hubungan antara komunikasi, ketersediaan sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi terhadap pelaksanaan pemanfaatan KESSAN.

1.4.2 Bagi Klinik BRI Medika

Dari penulisan skripsi terkait pelaksanaan kebijakan pemanfaatan KESSAN diharapkan mampu memberi manfaat bagi klinik BRI Medika, diantaranya:

- 1) Memperoleh informasi yang dapat digunakan pihak klinik sebagai masukan dan dasar perbaikan untuk meningkatkan capaian pemanfaatan KESSAN.
- 2) Menciptakan jalinan kerja sama saling menguntungkan dan bermanfaat antara instansi sebagai mitra selama penelitian dengan FKM Unsri.

1.4.3 Bagi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang

Dari penulisan skripsi terkait pemanfaatan KESSAN diharapkan mampu mendeskripsikan informasi yang dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan capaian pemanfaatan KESSAN.

1.4.4 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Adapun manfaat dari penulisan skripsi yang diperoleh Fakultas Kesehatan Masyarakat, yaitu:

- 1) Skripsi dapat menjadi salah satu bentuk audit secara internal yang menunjukkan kualitas pengajaran.
- 2) Memperkenalkan Fakultas Kesehatan Masyarakat ke BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang dan Klinik BRI Medika.
- 3) Terbinanya jaringan kerja sama dengan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang dan Klinik BRI Medika dalam upaya meningkatkan keterkaitan dan kesepadanan antara substansi akademik dengan pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam pembangunan kesehatan masyarakat.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Lingkup Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di Klinik BRI Medika Kota Palembang, yang beralamat di Jl. Radial No.20, Kelurahan 24 Ilir, Kecamatan Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan, dan lokasi pengambilan data sekunder yaitu BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang, bidang Mutu Pelayanan Kesehatan yang beralamatkan di JL. R. Sukamto, 8 Ilir, Kec. Ilir Timur II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30128.

1.5.2 Lingkup Waktu

Penelitian telah dilaksanakan pada tanggal 7 Januari - 14 Januari 2025.

1.5.3 Lingkup Materi

Ruang lingkup penelitian ini mencakup pembahasan terkait mutu layanan kesehatan, kepuasan peserta JKN dan pemanfaatan KESSAN menggunakan model Edward III.

DAFTAR PUSTAKA

- Afflazir, A. *et al.* (2022) *Health Economics Books Series III-Strategic Health Purchasing (Concept and Best Practices in Indonesia)*. 3rd edn. Jakarta: PPJK Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Available at: <https://www.researchgate.net/publication/358995212>.
- Anggraeni, D.A. and Adriansyah, A.A. (2022) 'Analisis Pengaruh Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Analysis of the Effect of Public Health Services on BPJS Patient Satisfaction', *JIK (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 6(1), pp. 1–6. Available at: <https://doi.org/0.33757/jik.v6i1.467.g205>.
- Anggraeni, Y.W. *et al.* (2024) 'Pentingnya Job Description dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan', *Jurnal Insight Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember*, 20(2), pp. 211–223.
- Asiam, N.N. and Gunawan, E. (2024) 'Implementasi Pendaftaran Mobile JKN sebagai Transformasi Rekam Medis Elektronik di RSUD Kesehatan Kerja Jawa Barat', *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), p. 7975.
- Aswinasih, J., Susanto, A. and Hosizah, H. (2020) 'Optimalisasi Analisis Data Rekam Medis Elektronik Menggunakan Business Intelligence di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih', *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 8(1), p. 78. Available at: <https://doi.org/10.33560/jmiki.v8i1.266>.
- Basri, H. (2021) *Komunikasi Kesehatan; Perubahan Sikap Dan Perilaku Hidup Sehat Khalayak*. Edited by S. Triwilopo. Lampung: Pustaka Ali Imron.
- BPJS Kesehatan (2018) 'Upaya Peningkatan Layanan FKTP melalui KESSAN (Kesan Pesan Peserta Setelah Layanan)'. Batam.
- BPJS Kesehatan (2019) 'Kepatuhan FKTP dan Feedback kesan'. BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang.
- BPJS Kesehatan (2021) 'Pengukuran Indikator Kepatuhan FKTP Terhadap PKS'. Yogyakarta: BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta.
- BPJS Kesehatan (2023) 'Sosialisasi KESSAN, SI-BLING dan i-CARE Di FKTP'. Palembang: BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang.
- Direktorat Mutu dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan, Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan and Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2016) *Pedoman Pengendalian Dan Peningkatan Mutu Di Fasilitas Kesehatan*

- Tingkat Pertama.* Available at: https://www.academia.edu/36788277/Pedoman_Mutu_di_FKTP_edit_Taufiq_02517_doc.
- Efendi, M., Kurnia, I. and Ferianto, F. (2025) 'Implementasi kebijakan layanan badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan di puskesmas ampibabo kecamatan ampibabo kabupaten parigi moutong', 02(01), pp. 113–126.
- Fithriasari, M., Isfandiari, M.A. and Lestari, T.B. (2022) 'Gambaran Kepatuhan Hand Hygiene Perawat di Instalasi Dialisis RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2022', *Adi Husada Nursing Journal*, 8(2), p. 105. Available at: <https://doi.org/10.37036/ahnj.v8i2.354>.
- Helmizar *et al.* (2020) *Belanja Infrastruktur Daerah Studi Kasus :Implementasi Kebijakan Pengalokasian Dana Transfer Umum*. Pusat Kajian Akuntabilitas Keuangan Negara Badan Keahlian Sekretariat Jenderal DPR RI.
- Henrizal, E.M. and Satibi, I. (2023) *Analisis Kebijakan Publik dalam Perspektif teoritik dan empirik*. 1st edn. Edited by L. Sulastri. CV. Lagood's Management. Available at: <http://repository.unpas.ac.id/64364/>.
- Herlinawati, Banowati, L. and Revilia, D. (2021) 'Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN', *Health Care : Jurnal Kesehatan*, 10(1), pp. 78–84. Available at: <https://doi.org/10.36763/healthcare.v10i1.114>.
- Juliana, R. and S. Komalasari (2022) 'Peran Job Description Terhadap Kinerja Karyawan', *Inovator: Jurnal Manajemen*, 11(3), pp. 384–390. Available at: <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/INOVATOR/index>.
- KEMENKES RI (2022) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu, Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.
- Kementerian Koordinator kesejahteraan Rakyat *et al.* (2012) *Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional 2012-2019, Dewan Jaminan Sosial Nasional*. Available at: <https://doi.org/10.1007/s11678-020-00604-x>.
- Kurnia, N.N., Husnaiti, R. and Tristiarto, Y. (2022) 'Pengaruh Reward dan Punishment terhadap Motivasi Kerja Karyawan pada PT Deraya', *Sosains*

- Jurnal Sosial Dan Sains*, 2(5), p. 603.
- Malau, N.A. *et al.* (2024) *Kebijakan Publik*. 1st edn. Edited by R. Persada. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah. Available at: <https://books.google.co.id/books?id=EacTEQAAQBAJ>.
- Manalu, V. and Ardianto, H.T. (2020) 'Peran Pemerintah Kota Semarang dalam Koordinasi Multisektoral pada Implementasi Layanan Nomor Darurat Call Center 112 di Kota Semarang', *Journal of Politic and Government Studies*, 9(3), pp. 3, 9–10.
- Mansur, J. (2021) 'Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan dalam Publik', *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, VI(II), p. 6.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2022) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan dan Unit Transfus*. Indonesia.
- Milyane, T.M. *et al.* (2022) *Pengantar Ilmu Komunikasi*. 1st edn, Widina Bhakti Persada Bandung. 1st edn. Edited by A. Masruroh. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung. Available at: <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/557082-pengantar-ilmu-komunikasi-22ec77af.pdf>.
- Nadimin, A. (2024) 'Komunikasi Aktor Implementor Kebijakan Penghapusan Sanksi Administrasi Piutang Pbb-P2 Pada Bapenda Kota Baubau', *Administratio : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 13(2), p. 54. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.55340/administratio.v13i2.1702> Komunikasi.
- Novad, M.K. and Hendrawan, D. (2024) 'Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction', *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, 3(2), pp. 359–372. Available at: <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21776/jmppk.2024.03.2.09>.
- Novira, A. and Suherman, N.P. (2023) 'Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Pemerintah Daerah pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

- Kabupaten Garut’, *Konferensi Nasional Ilmu ...*, 7(173). Available at: <http://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/963>.
- Pratidina, G. *et al.* (2024) ‘Pengaruh Implementasi Sistem Layanan Online Administrasi Kependudukan’, *Jurnal Governansi*, 10(1), pp. 65–76.
- Puspa, M.F.A., Erowati, D. and Supratiwi (2022) ‘Aplikasi Matur Dokter dalam Pelayanan Kesehatan Kabupaten Klaten tahun 2021’, *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan*, 12(1).
- Putriana, E.B., Tata, J.F. and Sudarwadi, D. (2023) ‘Pemanfaatan Aplikasi M-JKN untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Manokwari’, *Lensa Ekonomi*, 17(2), pp. 103–112. Available at: <https://journal.feb.unipa.ac.id/index.php/lensa/article/view/314>.
- Raflidi, R., Hattab, S. and Salingkat, S.P. (2024) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah’, *Journal of Publicness Studies (JPS)*, 01(02), pp. 56–65. Available at: <https://jurnal.fisip.untad.ac.id/>.
- Ratnawati, A., Widiyanto and Kholis, N. (2021) *Model Pengembangan Layanan Jasa BPJS Kesehatan Berbasis Syar’i*, *Research.Unissula.Ac.Id*. Edited by T.U. PRESS. UNISSULA PRESS. Available at: http://research.unissula.ac.id/file/publikasi/210489019/3616BUKU_LENGKAP.pdf.
- Renny, R., Harmendo, H. and Kusmadeni, D. (2024) ‘Analisis Transformasi Digital BPJS Kesehatan dalam Mendukung Mutu Layanan Jaminan Kesehatan Nasional’, *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 6(5), pp. 2075–2092.
- Risdianto, A., Jotham, F.M. and Nurdin (2024) ‘Analisis Implementasi Kebijakan “Food Estate” Dalam Upaya Perlindungan Keberlanjutan Lahan Pertanian Dan Ketahanan Pangan Di Provinsi Kalimantan Tengah’, *Jurnal Kajian Agraria dan Kedaulatan Pangan (JKAKP)*, 3(1), p. 51. Available at: <https://doi.org/10.32734/jkakp.v3i1.14748>.
- Rokhamah *et al.* (2020) *Metode Penelitian Kualitatif: Teori, Metode dan Praktik*. 1st edn. Edited by E. Damayanti. Bandung: Widina Media Utama.
- Rukin (2021) *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Revisi. Edited by A. Rofiq. Surabaya: Jakad Media Publishing. Available at:

<https://books.google.co.id/books?id=I-E2EAAAQBAJ>.

- Samsu (2017) *Metode penelitian: teori dan aplikasi penelitian kualitatif, kuantitatif, mixed methods, serta research & development*. 1st edn, Diterbitkan oleh: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA). 1st edn. Edited by Rusmini. Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Saputra, F. (2025) 'Pengaruh Faktor Manajemen Internal terhadap Ketercapaian Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Pratama (Klinik X)', *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (The Public Health Science Journal)*, 14(1), pp. 1–8. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.33221/jikm.v14i01.3713>.
- Sawir, M. (2021) *Ilmu Administrasi dan Analisis Kebijakan Publik: Konseptual dan Praktik*. 1st edn, Deepublish. 1st edn. Deepublish Publisher.
- Septiana, A.R. et al. (2023) *Kebijakan Publik : Teori, Formulasi dan Aplikasi*. 1st edn. Edited by A. Yanto. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi. Available at: https://www.researchgate.net/profile/Amtai-Alaslan/publication/370581195_Anis_Ribcalia_Septiana_Suprpto/links/64569dd25762c95ac378d294/Anis-Ribcalia-Septiana-Suprpto.pdf.
- Setyawan, D., Priantono, A. and Firdausi, F. (2021) 'Model George Edward iii: Implementasi Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Kawasan Tanpa Rokok Di Kota Malang', *Publicio: Jurnal Politik, Sosial & Kebijakan Publik*, 3(2), pp. 9–19.
- Sinaga, N.C. (2023) *Rancangan Bangun Aplikasi Penilaian FKTP DAN Mapping Persebaran FKTP Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar*. Bukit Jimbaran.
- Situmorang, C.H. (2016) *Kebijakan Publik (Teori Analisis, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan)*. 1st edn. Depok: Khamdani, SE (CV. Khalifah Mediatama).
- Sudiari, M. (2022) 'Pemilihan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Pada Pasien Peserta Bpjs Kesehatan', *Bali Medika Jurnal*, 9(1), pp. 99–106.
- Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. 19th edn. Bandung: CV. Alfabeta.

- Sunardi, S. *et al.* (2022) *Analisis Kelayakan Bisnis: dengan Pendekatan Aspek Keuangan dan Pasar*. Birtread Publishing. Available at: [https://eprints.unmer.ac.id/id/eprint/3111/%0Ahttps://eprints.unmer.ac.id/id/eprint/3111/1/Analisis Kelayakan Bisnis.pdf](https://eprints.unmer.ac.id/id/eprint/3111/%0Ahttps://eprints.unmer.ac.id/id/eprint/3111/1/Analisis%20Kelayakan%20Bisnis.pdf).
- Suprpto and Malik, A.. A. (2019) ‘Implementasi Kebijakan Diskresi pada Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS)’, *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 7(1), pp. 1375–1377.
- Tim UJDIH BPK Perwakilan Provinsi Bangka Belitung (2016) *Pengelolaan Dan Pemanfaatan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Milik Pemerintah Daerah*, *babel.bpk.go.id*. Available at: <https://babel.bpk.go.id/pengelolaan-dan-pemanfaatan-dana-kapitasi-jaminan-kesehatan-nasional-pada-fasilitas-kesehatan-tingkat-pertama-milik-pemerintah-daerah/> (Accessed: 5 August 2024).
- Umboh, A.G., Kolibu, F.K. and Korompis, G.E.C. (2023) ‘Pekerjaan, Pendapatan, Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Non-PBI) di Kecamatan Sario’, *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 12(3), p. 160. Available at: <https://doi.org/10.22146/jkki.87209>.
- Vanchapo, A.R. and Magrifoh (2022) *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Penerbit : Tata Mutiara Hidup Indonesia*.
- Wanti, P.A. and Wibawani, S. (2024) ‘Implementasi Kebijakan Kota Layak Anak Di Kabupaten Nganjuk’, *Journal Publicuho*, 7(2), p. 589. Available at: <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i2.394>.
- Widodo, J. (2021) *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. MNC Publishing (-). Available at: <https://books.google.co.id/books?id=1zQXEAAAQBAJ>.
- Winengan (2019) *Dinamika Perumusan Kebijakan Publik*. 1st edn, *Sanabil*. 1st edn. Edited by Kadri. Mataram: Sanabil.
- Yohana, N. *et al.* (2021) ‘Model Manajemen Komunikasi Program Corporate Social Responsibility (Csr) Kampung Gambut Berdikari Pt. Pertamina Ru Ii Sungai Pakning Kabupaten Bengkalis’, *Commed: Jurnal Komunikasi dan Media*, 5(2), pp. 170–187. Available at: <https://doi.org/10.33884/commed.v5i2.2387>.