



**EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM RENCANA  
PEMBAYARAN IURAN BERTAHAP (REHAB) DALAM  
MENJAMIN STATUS KEAKTIFAN PESERTA JAMINAN  
KESEHATAN NASIONAL**

**(Studi di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Malang)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

**PEGGY GELONITA**

NPM 21801091103



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG  
2024**



**EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM RENCANA  
PEMBAYARAN IURAN BERTAHAP (REHAB) DALAM  
MENJAMIN STATUS KEAKTIFAN PESERTA JAMINAN  
KESEHATAN NASIONAL**

**(Studi di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Malang)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

**PEGGY GELONITA**

NPM 21801091103



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG  
2024**

## RINGKASAN

**Peggy Gelonita, 2023, NPM 218.0109.1103, Evaluasi Pelaksanaan Program Rencana Pembayaran iuran Bertahap Dalam Menjamin Status Keaktifan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Malang. Prof. M. Mas'ud Said, M.M. Ph.D. Pembimbing I, Retno Wulan Sekarsari., S.AP., M.AP., M.Pol. Sc. Pembimbing II.**

---

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap ( REHAB ) dengan proses-proses evaluasi yang berkesinambungan sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan uraian dan latar belakang, maka penulis menyimpulkan pokok permasalahan yang mendasari penulisan skripsi ini yaitu, mengenai status keaktifan Peserta Program REHAB (Rencana Pembayaran Iuran Bertahap) yang rendah. Sehingga perlu memecahkan permasalahan tersebut melalui pendekatan pada teori Evaluasi *Context, Input, Procces, dan Product*, Daniel Stufflebeam (1994) yang menyebutkan 4 Teori yang berkesinambungan serta berhubungan satu samalain. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Malang menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini yakni pelaksanaan Program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap (REHAB) sudah sesuai dengan yang diharapkan program REHAB, digambarkan melalui tahap-tahap evaluasi yakni; evaluasi context (*context evaluation*) dilakukan dengan melalui tahap identifikasi terhadap pendorong diberlakukannya suatu program, dimana tujuan dan sasaran program sudah sesuai. Pada Evaluasi Input (*input evaluation*) mendapat dukungan mitra yaitu Bank, Pegdaiian serta indomart. Kemudian pada Evaluasi Proses (*procces evaluation*) yaitu metode dalam pengelolaan dan pengawasan Program REHAB yang menggunakan Aplikasi *Mobile JKN* yang tersistematis serta mudah sebagai sarana yang menunjang pelaksanaan Program REHAB. Selain itu juga dengan melalui email peserta sebagai data yang tertaut dengan Aplikasi *Mobile JKN*. Sehingga penggunaannya lebih mudah dan tersistematis. Dalam Evaluasi *Product/Output*/Keberhasilan program Rehab yakni, sebanyak 36,90% atau 1.594 peserta program, dari total jumlah peserta 4.320 peserta yang telah melunasi tunggakan iurannya, status kepesertaannya pun menjadi aktif dan pelayanan kesehatan dapat dimanfaatkan dengan baik. Kesimpulan dari hasil penelitian output program masih perlu di tambah. Saran yang dapat penulis sumbangkan demi kelancaran penelitian berikutnya, yakni meneliti mengenai penelitian yang berbeda sehingga lebih variatif dalam penelitiannya

**Kata Kunci: Evaluasi, Program, REHAB.**

## SUMMARY

**Peggy Gelonita, 2023, NPM 21801091103, Evaluation of the Implementation of the Gradual Contribution Payment Plan Program in Ensuring the Active Status of National Health Insurance Participants at the Malang Branch of the Social Security Organizing Agency (BPJS) Health Office.** Prof. M. Mas'ud Said, M.M. Ph.D. Supervisor I, Retno Wulan Sekarsari., S.AP., M.AP., M.Pol. Sc. Supervisor II.

---

This research was conducted to evaluate the Phased Contribution Payment Plan (REHAB) program to continuous evaluation processes according to the Scientific Theory used in research. Based on the description and background, the author concludes the main problem that underlies the writing of this thesis is regarding the status ofactiveness of REHAB Program Participants (Pased Luran Payment Plan who low. So it necessary to solve the problem through This research proximity the theory of Evaluation (Context, Input, Process, and Product), Daniel Stufflebeam (1994) which mention four continuous theories.and sustainable. This research was carried out at the Malang Branch of the Office of the Social Security Organizing Agency (BPJS) Health using a descriptive type of research with qualitative proximity. Data collection techniques are carried out by clouding, observation and documentation methods.

The results of this study is the implementation of the Iuran Payment Plan Program Phased (REHAB) is in accordance with what the REHAB program expects, depicted through the stages of evaluation; Context evaluation (context evaluation) is carried out by going through the identification stage of the drivers enactnva a program, where the the goals and objectives of the program have been appropriate. In Input Evaluation received the support of partners, namely Bank, Pegdaiian and Indomart indomart. Then on process Evaluation is a metode inmanagement supervision of the REHAB Program using the JKN Mobile Application systematic and easy As a means that support namely the method in managing and supervising the Rehab program using the JKN Mobile Application which has been systematic and easy as a means that supports the implementation of the REHAB Program. In addition, through the participant's email as data linked to the JKN Mobile Application so that its use is easier and more systematic. In product evaluation, the success o the REHAB program is, as many as 36.90 percent or 1,594 program participants, out of a total of 4.320 participants who have paid off their arrears, membership status has become and can . A suggestion that the author can contribute the research, research so that it that is more varied in research.

**Keywords: Evaluation, Program, REHAB.**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan masyarakat merupakan aspek penting bagi terwujudnya kesejahteraan bangsa pada suatu negara. Dimana salah satu aspek yang penting sebagai tolak ukur tingkat kesejahteraan masyarakat pada suatu negara yaitu di lihat dari tingkat kesehatan masyarakatnya. Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, hal yang harus diperhatikan, salah satunya dianggap mempunyai peranan cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Azwar, 1996). Kesehatan adalah hak dasar setiap orang, dan semua warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan pada Pasal 5 Ayat 1, yang berbunyi: “Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya dibidang kesehatan.” Selanjutnya, dalam Undang-Undang 1945 mengamatkan bahwa, jaminan kesehatan bagi masyarakat, khususnya yang miskin dan tidak mampu, adalah tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pemerintah Indonesia mengambil langkah yaitu dengan resmi beroperasinya BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2014, sebagai transformasi dari PT Askes (Persero). Hal ini berawal pada tahun 2004 saat pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan merujuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di

bidang kesehatan, Sehingga PT Askes (Persero) pun berubah menjadi BPJS Kesehatan. Dimana BPJS Kesehatan merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang melaksanakan fungsi pemerintah dalam penyelenggaraan kesehatan di bidang asuransi. BPJS Kesehatan sebagai pelaksana kebijakan Top-Down dari kebijakan pemerintah dibidang kesehatan.

Kebijakan pemerintah dalam bidang Kesehatan melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan program yang dapat memberikan pelayanan berupa jaminan sosial dan perlindungan sosial yang dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat Indonesia. Hal ini berkaitan dengan terciptanya cakupan semesta pada tahun 2019, yaitu semua penduduk Indonesia telah memiliki asuransi kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan telah merumuskan lima fokus utama dalam pelayanan public yang meliputi peningkatan mutu layanan, *colecting iuran*, *strategic purchasing*, peningkatan kapabilitas badan, dan kontribusi dalam penanganan Covid-19. Pada akhir tahun 2021 khususnya dalam koleking iuran.

Ghufron Mukti selaku Direktur Utama BPJS Kesehatan menjelaskan, penerimaan iuran JKN-KIS sampai 30 November 2021 telah tercatat sebesar Rp.124,89 triliun, dan diproyeksikan mencapai Rp.137,42 triliun pada 31 Desember 2021. Adapun kanal pembayaran iuran peserta JKN-KIS telah mencapai 696.569 titik. BPJS Kesehatan menggandeng Bank Nagari, DOKU, dan PT Pegadaian untuk memaksimalkan penerimaan iuran dari peserta JKN-KIS, khususnya segmen Pekerja

Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan juga siap mengimplementasikan Program rencana Pembayaran Iuran Bertahap (REHAB) yang merupakan bagian dari Jaminan Kesehatan Nasional. Di awal tahun 2022, dimana Program ini dimaksudkan untuk memberikan kemudahan bagi peserta JKN-KIS PBPU atau Mandiri melunasi tunggakan iurannya.

Kebijakan terbaru BPJS ini, hadir melalui memberikan keringanan dan kemudahan bagi peserta JKN yang iurannya menunggak, khususnya segmen Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU). Dari penjelasan data induk BPJS Kesehatan bahwasanya, segmen Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) merupakan setiap orang yang bekerja atau berusaha atas resiko sendiri, terdiri dari: Pekerja Mandiri atau diluar hubungan kerja yang terbagi menjadi beberapa kelompok yaitu: 1) Tenaga ahli yang melakukan pekerjaan bebas, yang terdiri dari pengacara, akuntan, arsitek, dokter, konsultan, notaris, penilai, dan aktuaris. 2) Pemain musik, pembawa acara, penyanyi, pelawak, bintang film, bintang sinetron, bintang iklan, sutradara, kru film, foto model, peragawan/peragawati, pemain drama, penari, pemahat, pelukis, dan seniman lainnya. 3) Olahragawan. 4) Penasihat, pengajar, pelatih, penceramah, penyuluh, dan moderator. 5) Pengarang, peneliti, dan penerjemah. 6) Pengawas atau pengelola proyek.

Program Rehab dilaksanakan didasari pada banyaknya keluhan dari peserta yang memiliki tunggakan iuran BPJS Kesehatan dalam jumlah besar, sehingga tak sanggup untuk membayar sekaligus. Padahal, iuran bulanan JKN-KIS yang tidak dibayar akan berdampak pada status kepesertaan, sehingga menjadi tidak aktif. Untuk itu, program Rehab BPJS Kesehatan diharapkan dapat memberi keringanan dan kemudahan kepada

peserta yang mengunggak iuran. Peserta yang memenuhi persyaratan program rehab dapat membayar iuran JKN secara bertahap.

Sejalan dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Malang yang ikut dalam melaksanakan program Rencana Pembayaran Bertahap. Sebelumnya peneliti mewawancarai beberapa informan terkait pelaksanaan program REHAB, Mbak Farwa sebagai peserta Rehab (30 Thn), Guru MI bahwa *“kemudahan dalam pelaksanaan program ini yakni pada fasilitas kesehatan Mobile JKN solusi bagi mereka dalam mendapatkan akses pelayanan kesehatan dengan mekanisme pembayaran iuran yang lebih ringan, termasuk saya sendiri, kartu bisa aktif kembali, namun kendalanya asih pada sistem panggilan yang sering putus”* (Wawancara Pada Selasa, 22 November 2022). Selanjutnya, peneliti mendapatkan beberapa pada mengenai proses pembentukan Program Rehab melalui informasi pada website berita resmi [radarmalang.jawapos.com/kesehatan/29/05](http://radarmalang.jawapos.com/kesehatan/29/05) diakses pada 10 September 2022, yang menjelaskan terkait pembentukan program REHAB ini disebabkan ada beberapa masalah (GAP) yakni sebagai berikut penjelasannya :

1. Tingginya peserta Mandiri/Segmen PBPU yang menunggak di atas 3 bulan, sehingga menyebabkan keaktifan rendah
2. Rendahnya tingkat keaktifan Peserta Mandiri di Malang. Peserta yang kartu Bpjs nya Aktif total 63 persen dari 100 persen . Kartu BPJS bisa aktif jika tunggakan lunas.
3. Kesulitan membayar iuran atau Rendahnya *Ability To Pay* Peserta Segmen Mandiri

(Sumber:radarmalang.jawapos.com/kesehatan/29. pada 10 September 2022).



Jika secara umum program dikatakan sebagai sebuah rencana dalam kajian khusus evaluasi program memiliki makna yang lebih khusus. Arikunto & Jabar (2010) dalam buku *Evaluasi Program*, menyatakan apabila program langsung dikaitkan dengan evaluasi program maka program di definisikan sebagai suatu unit atau kesatuan kegiatan yang merupakan realisasi atau implementasi dari suatu kebijakan, berlangsung dalam proses yang berkesinambungan dan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan banyak orang. Karena program merupakan suatu unit atau kesatuan kegiatan maka dapat dikatakan bahwa program merupakan suatu system yang merupakan kumpulan dari sub-sub system yang bekerja dalam mencapai suatu tujuan kegiatan dalam sebuah organisasi. Agar program dapat tetap terlaksana dengan baik dengan mengarah kepada tujuan organisasi maka perlu dilakukan evaluasi. Evaluasi memang dibutuhkan supaya pengambil kebijakan mengetahui keberhasilan pelaksanaan suatu program.

Adapun pendapat para ahli mengenai evaluasi, salah satunya menurut Worthen dan Sander dalam Arikunto (2009:2) dalam buku *Evaluasi Program*, menyatakan bahwa evaluasi merupakan kegiatan mencari sesuatu yang berharga tentang sesuatu tersebut, juga termasuk mencari informasi bermfaat dalam menilai keberadaan suatu program, produksi, prosedur, serta menjadi sebuah alternatif strategi yang diajukan untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan.

Sebuah penelitian evaluasi program dilaksanakan dengan menggunakan model *Evaluasi Program* yang menjadi prosedur atau langkah-langkah yang mengarahkan evaluator dalam melaksanakan kegiatan *Evaluasi*. Seperti yang dijelaskan oleh Wirawan (2012:80) dalam bukunya *„Evaluasi:Teori, Standar , Aplikasi*. dalam evaluasi program juga dikenal berbagai macam model evaluasi program. Salah satu model evaluasi yang digunakan dalam penelitian ilmu sosial yaitu model evaluasi kebijakan CIPP, oleh Daniel L. Stufflebeam (1996), yaitu

meliputi empat kesatuan evaluasi (*Context, Input, process, and, Product*). Yang Pertama yakni Evaluasi konteks untuk menjawab pertanyaan: apa yang perlu dilakukan?. Evaluasi ini mengidentifikasi dan menilai kebutuhan-kebutuhan yang mendasari disusun nya suatu program kerja. Yang kedua yakni, Evaluasi *Input* atau Evaluasi masukan untuk mencari jawaban atas pertanyaan: apa yang harus dilakukan? (*What should be done?*) Para pengambil keputusan memakai Evaluasi masukan dalam memilih diantara rencana-rencana yang ada, menyusun proposal pendanaan, penganggaran, dan menskedul pekerjaan, dan alokasi sumber- sumber. Ketiga evaluasi proses berupaya untuk mencari jawaban atas pertanyaan: Apakah program sedang dilaksanakan? (*is it being done?*) Evaluasi ini berupaya mengakses pelaksanaan dari rencana untuk membantu staff program melaksanakan aktivitas dan kemudian membantu kelompok pemakai yang lebih luas menilai program dan menginterpretasikan manfaat. Keempat yakni, Evaluasi *product* diarahkan untuk mencari jawaban pertanyaan: *Did it succeed?*. Evaluasi ini berupaya mengidentifikasi dan mengakses keluaran dan manfaat, baik yang direncanakan atau tidak direncanakan, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Keduanya untuk membantu staf menjaga upaya memfokuskan pada mencapai manfaat yang penting serta untuk membantu kelompok-kelompok pemakai lebih luas mengukur kesuksesan upaya dalam mencapai kebutuhan-kebutuhan yang di targetkan. Dengan adanya evaluasi sehingga dapat digunakan sebagai bahan untuk perbaikan dan pengembangan program di masa mendatang.

Program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap (REHAB) ini diharapkan

mampu menjadi solusi bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang memiliki Kartu Indonesia Sehat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan melalui kemudahan membayar iuran. Sebuah program yang dibuat untuk membantu memudahkan pelayanan publik akan sangat bermanfaat selain itu Program Rehab, yang berbasis android sehingga yang berbasis aplikasi android sehingga mempermudah pelayanan di masa pandemi. Selain itu, program Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB) ini bertujuan agar keaktifan dari peserta JKN-KIS (Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat) dapat selalu aktif dan terjaga.

Adapun penelitian yang relevan dengan topik yang dibahas, salah satunya adalah penelitian dari yang dilakukan oleh Oktavani Adapun penelitian yang relevan dengan topik yang dibahas, salah satunya adalah penelitian dari yang dilakukan oleh Oktavani Hardiyanti pada tahun 2021 dengan judul: “Penerapan Model Evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) Pada Kelompok Wanita oleh Balai Penyuluh (BPP) Cipedes Kota Tasikmalaya (Studi pada Kelompok Wanita t Mawar Bodas di Kecamatan Tawang). “Tujuan dari penelitian ini agar mengetahui bagaimana proses evaluasi CIPP sesuai dengan penelitian yang peneliti lakukan, yakni: diterapkan oleh penyuluh dalam kegiatan kelompok wanita ini juga meningkatkan ekonomi keluarga atau tidak, sehingga sudah sesuai dengan Teori yang digunakan yang relevan. kemudian adanya program yang dibahas disini berbeda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan secara deskriptif. Teknik penelitian melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil analisis penelitian penerapan dalam evaluasi CIPP (*Conteks, Input, Process, Product*) dalam evaluasi konteks dalam

evaluasi context dilakukan dengan melakukan identifikasi terhadap lingkungan atau keadaan lingkungan, evaluasi *input* strategi untuk meningkatkan keaktifan anggota yang selalu di tekankan bagaimana penyuluh memberikan kebutuhan dan selalu mengingatkan kepada pengurus atau anggota yang aktif untuk lebih mengingatkan, Evaluasi *process* Selalu memberikan motivasi kepada setiap anggota dan yang kedua dengan cara langsung kunjungan ke anggota dan keliling, evaluasi *Product* dalam proses evaluasi kegiatan pemanfaatan kranah biasanya dilakukan penilaian kesetiap rumah anggota untuk melihat hasil pemanfaatan pekarangan rumah mereka.

Sehubungan dengan latar belakang di atas, untuk mengevaluasi program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap (REHAB) dengan proses dan tahap evaluasi yang berkesinambungan, penulis melakukan penelitian yang dengan berjudul: **“EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM RENCANA PEMBAYARAN IURAN BERTAHAP (REHAB) DALAM MENJAMIN STATUS KEAKTIFAN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (Studi Di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Malang)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana hasil evaluasi konteks (*context evaluation*) program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap (REHAB) dalam menjamin status keaktifan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Malang?

2. Bagaimana hasil evaluasi masukan (*input evaluation*) program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap (REHAB) dalam menjamin status keaktifan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Malang?
3. Bagaimana hasil evaluasi proses (*procces evaluation*) program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap (REHAB) dalam menjamin status keaktifan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Malang?
4. Bagaimana hasil evaluasi produk (*product evaluation*) program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap (REHAB) dalam menjamin status keaktifan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Malang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan Penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Bagaimana hasil evaluasi konteks (*context evaluation*) program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap (REHAB) dalam menjamin status keaktifan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Malang.
2. Untuk mengetahui Bagaimana hasil evaluasi masukan (*input evaluation*) program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap (REHAB) dalam menjamin status keaktifan

Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Malang.

3. Untuk mengetahui Bagaimana hasil evaluasi proses (*procces evaluation*) program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap (REHAB) dalam menjamin status keaktifan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Malang.
4. Untuk mengetahui Bagaimana hasil evaluasi produk (*product evaluation*) Program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap (REHAB) dalam menjamin status keaktifan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Malang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penpenelitian yang diharapkan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Secara Subyektif

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan mengenai bagaimana proses evaluasi pada suatu program yang dijalankan dan serta sebagai syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik, Universitas Islam Malang.

2. Bagi Pihak Instansi

Menjadi bahan rekomendasi memperbaiki program yang telah berjalan secara berkesinambungan agar harapan dari masyarakat dapat terpenuhi sesuai dengan kebutuhannya.

3. Bagi Masyarakat

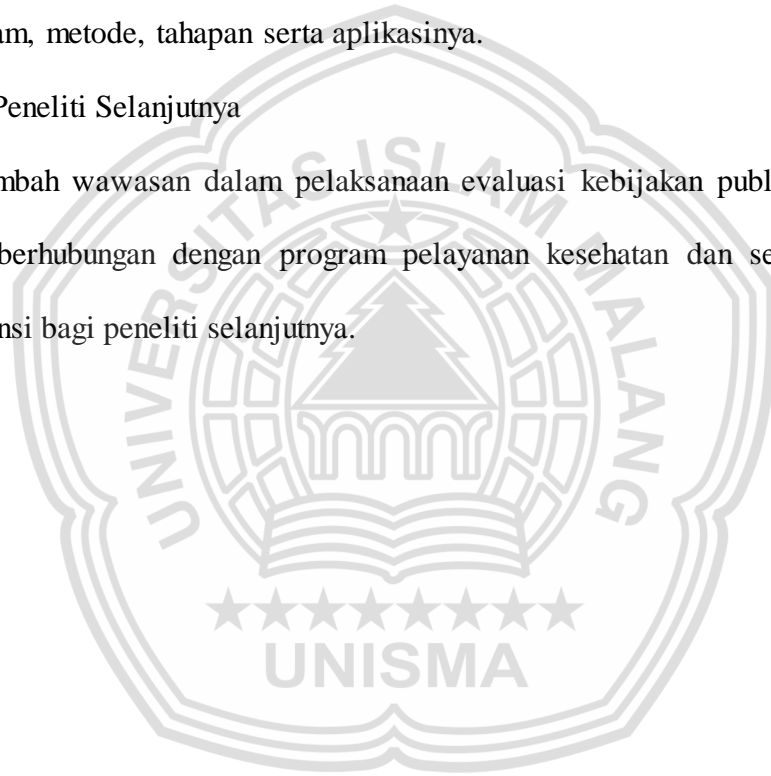
Sebagai bahan informasi dan rujukan oleh masyarakat mengenai sebuah evaluasi program sehingga diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang lebih baik dari sebelum

4. Secara Praktis

Menambah wawasan ilmu bidang ilmu administrasi negara terkait teori evaluasi program, metode, tahapan serta aplikasinya.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menambah wawasan dalam pelaksanaan evaluasi kebijakan publik khususnya yang berhubungan dengan program pelayanan kesehatan dan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Setting Penelitian

BPJS Kesehatan Cabang Malang yang berlokasi di Jl. Raden Tumenggung Suryo No.44, Bunulrejo, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur 65126. BPJS Kesehatan ini merupakan salah satu badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan yang memiliki wilayah kerja Maang Raya yaitu Wilayah Kab. Malang dan Kota Batu.

Tabel 4.1

Data Jumlah Sumber Daya Manusia BPJS Kesehatan  
Cabang Malang sd31 Januari 2023

No	Uraian	Jumlah Pegawai
A	Pegawai Tetap	
	Manager	1
	Asisten Manager	9
	Pelaksana	50
	Calon Pegawai	-
	<b>Jumlah Pegawai Tetap</b>	60
B	<b>Pegawai Tidak Tetap</b>	30

(Sumber : Bagian Umum Kantor BPJS Kesehatan Cabang Malang)

Berdasarkan tersebut diatas , dapat dilihat dari jumlah sumber daya manusia di Kantor Badan Penyelenggara Jminan Sosial (BPJS) Kesehatan cabang Malang untuk pegawai tetap ada 60 orang yang dimana 1 orang manager, 9 orang asisten



manager, 50 orang pelaksana, dana calon pegawai tidak ada sedangkan untuk pegawai tidak tetap berjumlah 30 orang.

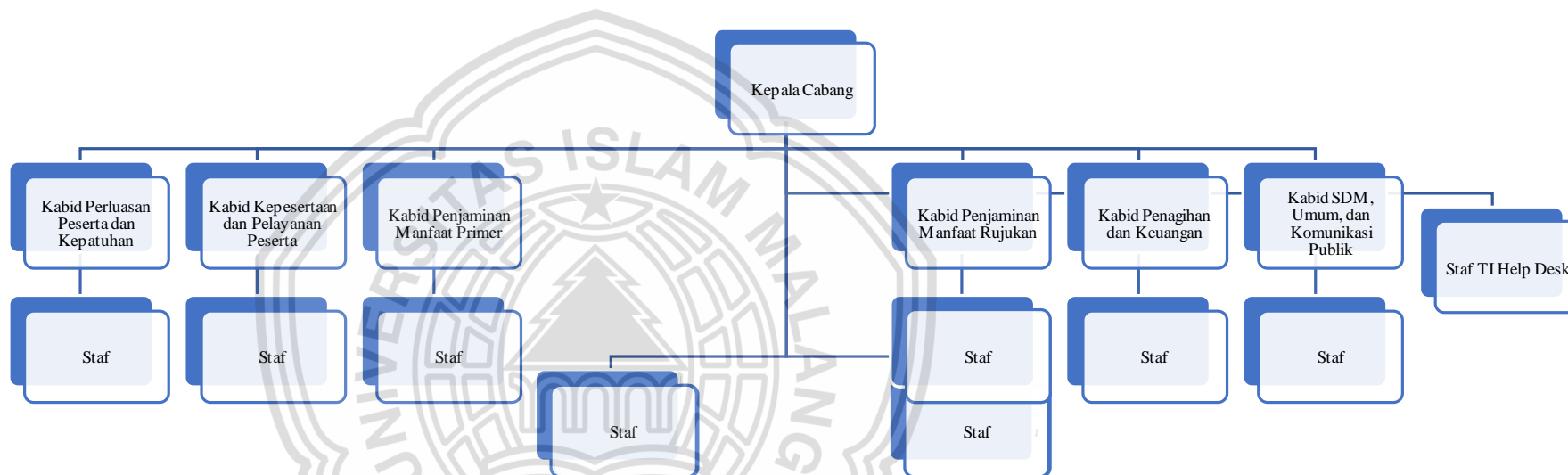


**a. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Malang**

Adapun Struktur Organisasi Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Kota Malang sebagai berikut;

**Gambar 4.1**

**BAGAN STRUTUR ORGANISASI KANTOR CABANG**



(Sumber : Pada dokumen (buku arsip) BPJS Kesehatan Cabang Malang.)

**b. Visi Misi BPJS Kesehatan**

Visi BPJS ( Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ) Kesehatan yaitu menjadi badan penyelenggara yang dinamis, akuntabel, dan terpercaya untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas, berkeadilan, berkelanjutan dan inklusif.

Adapun Misi BPJS Kesehatan ( Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ) Kesehatan, yakni:

1. Meningkatkan Kualitas layanan kepada peserta melalui layanan terintegrasi berbasis teknologi informasi.
2. Menjaga Keberlanjutan program JKN-KIS dengan menyeimbangkan antara Jaminan Sosial dan Biaya Manfaat yang terkendali.
3. Memberikan jaminan kesehatan yang berkeadilan dan inklusif mencakup seluruh penduduk Indonesia.
4. Memperkuat engagement dengan meningkatkan sinergi dan kolaborasi pemangku kepentingan dalam mengimplementasikan program JKN-KIS.
5. Meningkatkan kapabilitas badan dalam menyelenggarakan program JKN-KIS secara efisien yang akuntabel, berkeadilan dengan prinsip tata kelola yang baik , SDM yang produktif, mendorong transformasi digital serta inovasi yang berkelanjutan.

**a. Tugas Pokok dan Uraian Pokok Organisasi****1. Kepala Kantor Cabang**

Merupakan pimpinan dan penanggungjawab tertinggi dalam Kantor Cabang dan membawahi seluruh bagian. Tugas dan tanggungjawab Kepala BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang antara lain;

- a. Mengkoordinir dan menggerakkan seluruh operasi kantor cabang untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan untuk kemudian dipertanggungjawabkan kepada kantor wilayah.
  - b. Mewakili direksi di wilayah kerja operasinya untuk melakukan pendekatan dan kerja sama dengan berbagai pihak atas nama perusahaan.
  - c. Melaporkan perkembangan usaha baik secara periodik maupun insidental kepada kantor wilayah ataupun kantor pusat.
  - d. Menandatangani laporan atas pengajuan klaim, disetujui atau ditolak dengan memperhatikan aturan dalam pengajuan masing-masing klaim.
  - e. Menandatangani surat-surat yang berhubungan dengan bank atau kegiatan perwakilan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.
  - f. Mengelola dan melakukan pembinaan secara internal maupun penilaian terhadap bawahan.
2. Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta

Tugas pokok Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan

Pesertasebagai berikut;

- a. Pengumpulan data
- b. Memberi komunikasi, edukasi, informasi secara langsung melalui tatap muka atau *service* yang dilakukan di kantor cabang
- c. Pemberberian info secara tidak langsung melalui buklet, tv,

kantor cabang, iklan, media cetak

- d. Laporan dan pengusulan stok blanko
  - e. Memberi sanksi administrasi bila terjadi ketidak patuhan danperubhan data
  - f. Pemeriksaan data keluhan
  - g. Pelayanan Pendaftaran peserta individu melalui pihak ke tiga
  - h. Pelayanan Pendaftaran peserta kolektif
  - i. Pelayanan Pendaftaran peserta website
  - j. Pelayanan pendaftaran peserta perorangan
  - k. Penetapan penilaian kapitasi
  - l. Laporan pengawasan dan pemeriksaan kepatuhan
  - m. Update data peserta
3. Kepala Bagian Penagihan dan Keuangan
- Tugas pokok Kepala Bidang Keungan sebagai berikut;
- a. Laporan Perpajakan
  - b. Laporan PPH
  - c. Membayar giro
  - d. Pembayaran kapitasi
  - e. Kalim kolektif
  - f. Pembayaran tunai
  - g. Pembayaran uang muka
  - h. Pembayaran transaksi
  - i. Penagihan dan pengumpulan iuran

- j. Penerimaan rekening
  - k. Pengisian kas kantor
  - l. Laporan aset data
  - m. Laporan keuangan tahunan
  - n. Pengurusan rencana kerja dan anggaran
  - o. Rekonsiliasi iuran
  - p. Verifikasi bukti setoran
  - q. Verifikasi pembayaran eksternal dan internal
4. Kepala Bidang Penjamin Manfaat Primer,  
Tugas pokok Kepala Bidang Penjamin Manfaat Primer sebagai berikut;
- a. Menganalisa faskes I
  - b. Mengindikasi fraud and abuse terhadap PPK tingkat I
  - c. Monitoring obat
  - d. Audit mutu
  - e. Pelayanan FKTP
  - f. Forum Komunitas dan tingkat lanjutan
  - g. Pendaftaran FKTP dan FKTL
  - h. Pendaftaran peserta pluralus
  - i. Promo kesehatan
  - j. Penyelenggara Kesehatan
  - k. Laporan program preven

- l. Supervisi FKTP
- m. Audit Pelayanan Mutu FKTP
- n. Rawat inap persalinan
- o. Ambulan

5. Kepala Penjaminan Manfaat Rujukan

Tugas pokok Kepala Bidang Penjamin Manfaat Rujukan sebagai berikut;

- a. Menganalisa kebutuhan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan
- b. Interatif
- c. Pengolahan mutu
- d. Melaksanakan utilisasi rewiw
- e. Pengolahan mutu
- f. Laporan kinerja FKTL

6. Kepala Bidang Perluasan Peserta dan Kepatuhan,

Tugas pokok Kepala Bidang Perluasan dan Kepatuhan sebagai berikut :

- a. Evaluasi pemasaran kantor cabang
- b. Sosialisasi edukasi langsung
- c. Sosialis edukasi tidak langsung
- d. Sosialisasi dan advokasi JKN
- e. Sosialisasi dan edukasi langsung kepada PPPU
- f. Sosialisasi edukasi langsung kepada PPBPU

- g. Rekrutmen PPPU dan PPBU
- h. Tim komunikasi public

7. Kepala Bidang SDM, Umum, Komunikasi Publik

Tugas pokok Kepala Bidang SDM, Umum, Komunikasi Publik sebagai berikut;

- a. Backup data base
- b. Infentasi asset
- c. Pengelola dan penyajian data
- d. Penataan dan pemusnahan arsip
- e. Pengelolaan surat masuk dan keluar
- f. Penyusunan kerjasama
- g. Rekonsiliasi data asset
- h. Usulan penghapusan aktivitas tetap
- i. Sosialis edukasi tidak langsung dan advokasi JKN
- j. Sosialisasi dan edukasi langsung kepada PPPU
- k. Sosialisasi edukasi langsung kepada PPBPU
- l. Rekrutmen PPPU dan PPBU
- m. Tim komunikasi public

( Sumber: Pada arsip/dokumen BPJS Kesehatan Cabang Malang)



## B. Hasil Penelitian dan Pembahasan:

### 1. Bagaimana Proses Evaluasi Masukan ( Evaluasi Context) di Dalam Pelaksanaan Program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap ( Rehab)?

Menurut Daniel Stufflebeam Evaluasi konteks untuk menjawab pertanyaan: apa yang perlu dilakukan? (*What needs to be done?*) Evaluasi ini mengidentifikasi dan menilai kebutuhan-kebutuhan yang mendasari disusunnya program.

**Pertama**, Apa yang melatarbelakangi dibentuknya Program REHAB (Rencana Pembayaran Iuran Bertahap) ini ?

Bu Diana Permata ( Selaku Kepala ) BPJS Kesehatan Cabang Malang pada tanggal 6 Februari 2022 bahwasanya yakni :

Sehingga, dari pernyataan yang di jelaskan yakni adalah , bahwa,ada 3 poin dari alasan yang mendorong adanya RehAb yakni diantaranya,adalah:

- 1) Rendahnya *Ability to Pays* (ATP) peserta segmen PBPU khususnya di masa pandemi.
2. Rendahnya Keaktifan Peserta segmen PBPU yang menunggak,
- 3) Tingginya Peserta Segmen PBPU yang menunggak dari mulai 4- 24 bulan.

Sejalan dengan yang bernam;a LT 31 thn adalah:

“Dengan Program ini saya dimudahkan dalam mencicil iuran yang menunggak kemudia, Login nya Juga mudah mbk, dengan aplikasi mobil jkn dan mengikuti langkah demin langkah yang tersedia. Hal tersebut sangat membantu sekali.” ( pada Wawancara tanggal 3 Februari 2023).

**Saya berasumsi bahwa para peserta Program ini mendapatkan manfaat**

Berdasarkan hasil wawancara, diatas dapat dapat disimpulkan bahwa

**a. Berdasarkan Fokus Penelitian yang Kedua yakni,**

- Apa tujuan dilaksanakan Program Rehab ini?

Hasil Wawancara pada tanggal 06 Februari 2023 Kepala Bidang Penagihan dan Keuangan Bpk.Candra firdaus, menyampaikan”:  
Memberikan kemudahan kepada peserta untuk melunasi tunggakan iurannya dikarenakan selama ini belum ada program-program yang istilahnya mencicil karena banyak tungganyang mungkin nilainya besar bagi masyarakat jika misalkan dibayar langsung itu aka berat, maka dengan itu tunggakan dapat terlunasi dengan sistem mencicil,nah Begitu, selanjttnya yang kedua adalah meningkatkan kolektabilitas iuran PBPU (mandiri), kolektabilitas itu ada perbandingan iuran yang diterima sama pendapatan yang seharusnya di terima jadi adalah pemasukan yang kita dapat di ukur dengan, tagihan Bpjs itu namanya klektabilitas. Kemudian yang ketiga tujuaannya adalah,, untuk Meningkatkan keaktifan peserta PBPU.. Karena memang keaktifan peserta PBPU sangat rendah. masyarakat membayar kadang klou lagi butuh kmi juga selalu aktif osialisasi kepada peserta supaya bisa untuk membayar Tunggakan atau iuran setiap bulan. Mungkin itu mbak.”

Dari paparan penjelasan di atas, penulis dapat mengetahui tujuan dari pembentukan program Rehab (Rencana Pembayaran Bertahap) Yakni ada 3 : 1.) Pertama mberikan kemudahan pembayaran tunggakan iuran pada peserta untuk melunasi tunggakan iurannya, kedua untuk Meningkatkan iuran PBPU, dan yang terakhir adalah secara tidak langsung, diharapkan dapat meningkatkan keaktifan PBPU (Pegawai Bukan Penerima Upah.

Sehingga tiga poin di atas yang menjadi tujuan dibentuknya program Rencana Pembayaran **Bertahap** atau bisa disingkat menjadi program **Rehab**.

c) **Berdasarkan** Fokus Ketiga, yakni sasaran Program Rehab yaitu sesuai hasil dari wawancara Kepala Bidang Penagihan dan Keuangan BPJS Kesehatan BPak Candra Firdaus, (pada wawancara tanggal 3 Februari 2023.) bahwa” *sasaran peserta dimana yang memiliki tunggak iuran lebih dari 3 bulan sampai duapuluh empat bulan . Sehingga kami ada data di aplikasi Poin tersebut di atas bahwa sasaran dri program ini yakni mereka peserta dari program Rehab adalah yang mendaftar pada aplikasi Mobile JKN.*

Kesimpulan dari program Rehab ini sudah melaksanakan Evaluasi dari segi konteks dengan baik, dan sesuai prosedur konteks . Dimana di dalamnya memuat mengenai tahapan persoalan yang angkat di latar belakang masalah, kemudian poin tujuan umum, dan selanjutnya sasaran Program .

## 2.) **Pelaksanaan proses Evaluasi Input ( Input Evaluation) dalam pelaksanaan Program Rencana Pembayaran Bertahap ?**

Evaluasi ini mengidentifikasi sebuah masalah, aset, dan peluang untuk membantu para pembuat keputusan mendefinisikan tujuan, serta membantu kelompok luas dalam Pemakai untuk menilai tujuan, prioritas, dan manfaat dari program, untuk feasibiltas dan potensi *cost/effectiveness* Para keputusan memakai evaluasi masukan memilih diantara rencana-rencana yang ada, alokasi sumber-menempatkan staf, menilai rencana-rencana aktivitas, biaya dan penganggaran.

### a) **Berdasarkan pada fokus penelitian pertama, yaitu**

Sarana Prasaran dalam menkungg program Rehab,diantaranya dari informasi yang diperole yakni diantaranya, Prasarana yang disiapkan yakitu:

- Download Aplikasi Mobile JKN, lalu pilih menu Program REHAB dan melakukan informasi yang diperlukan, Peserta menyetujui syarat dan ketentuan serta hasil simulasi program, Tagihan iuran yang akan dibayar otomatis berub dengan besaran simulasi, kemudian, peserta membayar tagihan pada kanal-kanal pembayaran yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan , dan itu pendaftaran dapat dilakukan sampai tanggal 28 bulan berjalan kecuali bulan Februari sampai dengan tanggal 27

**b) Berdasarkan pada fokus penelitian kedua yakni**

Dukungan mitra dalam pembentukan Program ini yakni, Hasil wawancara Kabid penagihan dan keuangan pada tanggal 03 februari 2023) yang menjelaskan bahwa”*Salah satu dukungan penyelenggara ialah pihak perbankan yang menerima pembayaran angsuran sesuai dengan komitmen peserta pada saat memilih tahap pembayaran.* “Dimana dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui di dalam pelaksanaany Program RehaB menggandeng Bank sebagai **mitra** publik.

**3. Bagaimana Pelaksanaan Evaluasi Proses (Proses Evaluation) di Dalam pelaksanaan Program Rehab?**

Daniel Strlreebeam menjelaskan bahwa Evaluasi proses berupaya untuk mencari jawaban aatas pertanyaan: Apakah program sedang dilaksanakan? (*is it being done?*) Evaluasi ini mendefinisikan tentang bagaimana program mencapai target yang diharapkan sesuai awal pelaksanaan program.

Berdasarkan Fokus Penelitian yang telah dirumuskan yakni:

### a. Persepsi/antusia Peserta JKN Terhadap adanya program rehab

Penulis mewawancarai satu informan dengan Inisial WT Yang Berusia 53 Tahun (31 Januari 2022) , yang mengatakan Bahwasannya, “ *Mudah, hanya menggunakan aplikasi Mobile JkN. Tunggakan saya bisa d cicil.. sangat membantu mbak..* “

Sejalan dengan pendapat Pak Abdul ,bahwa beliau mengatakan: “ *Menggunakan aplikasi ini bagus danbertahap mbak.., anak saya yang mendaftarkan ini..,Saya menggunakannya hanya bebrapaa saat saja. waktu itu, namun sangat memudahkan.. sehingga pembayaran mudah... sehingga baik sekali penggunaannya ..*”Jadi kita juga bisa pantau tunggakan iuran kita setiap bulan berjalan yang telah terbayar pada aplikasi..Tapi alhamdulillah itu waktu ad covid mbak sekarang udah normal Alhamdulillah..“(W/A 2Februari 2023).

Kemudian pernyataan dari mbak AIN *Bahwa Saya mengikutinya mbak iya program REHAB. Saat panggilan 165 jaringan ero, putus nyambung, lalu tunggakan saya terbayar 6 bulan.. saya senang sekali..Program Rehab membantu banget.*

Kemudian sejalan dengan tanggapan Informan lain yang ber inisial AN, “ *Progrm Rehab BPJS Kshatan, iyya tahu dek.Saya juga mengikutinya.. iyya Menurut saya..mengikuti program Rehab ini,sudah hamper empat bulanan.. Enaknya yaa scara umum bisa dicicil ,angsurannya. Lewat Aplikasi ...JKN. Saya mengetahuinya dari adik saya. Kemudahannya ya pembayaran BPJS Rehab ini bisa di angsur dek..e dicicil. Yaa Hampir 4 Bulan saya nunggak de . Ya Aktif sejak Saya membayar tunggakan itu dek.. sekarang Aktif lagi. sama-sama”Iya buu.. (Wawancara 29 Januari,2023).*

**Kemudian sejalan dengan pernyataan Informan lain yang ber inisial SN (54) yang menanggapi dengan Antusias adanya program REHAB. Beliau mengatakan bahwasanya:**

“Turannya tidak lancar ,Sehinga mengikuti Program ini, disebabkan adanya kendala biaya dalam pembayaran.. Namun, Terkendala pada saat Pembayaran lama. “

**Fokus** Sejalan dengan pendapat pak Abdul ,bahwa beliau mengatakan: “

Dari pemaparan diatas disimpulkan bahwa dimana, peserta program rehab sangat bagus dan, sesuai dengan kondiis mereka. Sehingga program ini merupakan solusi bagi mereka Pesertany .

**b. Fokus Pnelitian Pada Tata Kelola dan**

Berdasarkan hasil WawancarA yang penulis lakukan ke KABID Penagihan dan Keugan ( Bpak Candra Firdaus (W/A tanggal 4 Februari 2023.) yang mengunkapkan bahwa:

“Sebelum adanya Program Rehab Peserta tidak adametode lain daam membayar iuran yang menunggak, untuk melunsiupun keseulitaN. Namun saat ini terdapat 4.320 peserta yang berada di wil.ayah Malang Rayamengikuti Program Rehab dimana sebanyak 1.594 peserta atau 36.90% nya sudah melunasi tunggakan dan status kepesertaannyapun aktif kembali ( Data per 18 Januari 2023 )”.

**c. Penelitian mengenai pengawasan**

*Kemudian Untuk metode Pengawasan sudah tersistematis dan informasi detail tagihan akan dikirimkan kan melalui alamat email peserta yang melakukan pendaftaran Program Rehab dengan beberapa ketentuan sebagai berikut:* (1) Jam terdaftar. Kedua, Pembayaran dapat dilakuan Metode pengelolaan Rehab melalui Aaplikasi J otomatis tagihan yang d bayar akan d proses sesuai dngn besaran simulasi. Nah setelah itu, ,, peserta membayar iuran pada kanal pembayaran iuran yang bkerjasama dngan BPjs. jadi sbtulnya untuk knal-knal ini kmi sudah bnyak bekerjasama dengan perbankan . atau lewat kantor pos..atau Pbb yang ada d pendatfttran dapat dilakukan sampai dengan tgl 28 stiap bulan. Dan kecual pAd bulan Februari sampai dengan tgl 27. karena proses perhitungan tagihan perbulan di lakukannya pada tiap akhir bulan

tagihan kemudian... tunggak an yang sudah d bayarkan otoms aknstatus kepesertaan mnjadi aktif kembali.”

**Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas metode pengelolaan Rehab sangat mudah dan telah tersistemasi dgn Jaringan Aplikasi Mobile JKN dngAn menggunakan Email .**

**c). Fokus penelitian dri Faktor pendukung dan penghambat: Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Proses Pelaksanaan**

Program RencaNa Pembayaran Iuran bertahap berdasarkan hasil wawancara Informan (Bpak Kepala Bagian Pnagian dan Keuangan BPJS Kesehatan pada tgl 4 Februari 2022 ) mengungkapkan Bahwa:

*"Dalam program Rehab yng telah Berjalan kurang lebih selama se tahun ini,dengan adanya program ini di harap kolekting iuran lebih mudah. Daan yang yang telah melunasi dpatt aktif lagi. Kemudahannya ,pertama dapat dilakukan melalui Aplikasi Mobile JKN dan Call Centernya. lalu Peserta yg telah menunggu sudah slese.. ,dapat melakukan aktivitas kshatan di faskes yang mereka miliki . Peserta tidak perlu datang ke kantor BPJS hanya perlu lewat aplikasi Mobile JKN atau Call center 165. Ituu bisa bisaa apa untuk pendaftaran Program Rehab Kemudian untuk Faktor yang menghambat dalam Proses Pelaksanaan Rehab, ya kArna mungkin untuk pendftaran sementara hanya dua fasilitas tersebut Aplikasi Mobile JKn dan CaL Center. tidak semua peserta memiliki Hp. Mungkin yang HP nya masih versi mindleaB masIh belum bisa belum bisa mengakses sementaRa jika melalui Call Center itu susah room atau jaringannya menunggu sampai pulsa peserta habis mba "*

**Dari penjelasan mengenai fokus penelitian Faktor penghambat dan pendkung dari pelaksanaan Program Rehab ini terpusat melalui sarana-prasarana yang terpusat dan belum ada Alternatif Lain ...**

**- Fokus KELIMA mngenai Pross Sosialisasi REHAB dil akukan melalui upaya-upaya sebagai berikut:** yakni, upaya melalui pembuatann konten video Program Rehab Upaya sosialisaii kepemasangan iklan dibebeapa Radio Kota Malang, Wa Blast, Spanduk. dsb.

Dari kedua fokus penelitian diatas disimpulkan : **Metode pengelolaan Rehab** melalui 1) **Aplikasi yang tersistem dngan jaringan Telepon yng brnam mobile Jkn. , seta Lynan Cal senter.**

**Serta Faktor penghambat dan pendkung dalam Program ini yaitu anggota yang parisipasi nya d rendah dan serta pemahaman informasinya kurang terkait gagap teknologi.** Program ini masi perluh sosialisasi Lagi.

**4). Bagaimana Proses pelaksanaan Evaluasi Product (ProductEvaluation) di dalam pelaksanaan Program Rencana Pembayaran Bertahap ?**

Evaluasi produk diarahkan untuk mencari jawaban pertanyaan: *Did it succeed?*( Apakah Sukses?. Evaluasi ini berupaya mengidentifikasi dan mengakses keluaran dan manfaat, baik yang direncanakan atau tidak direncanakan, baik pendek maupun jangka panjang. staf menjaga upaya memfokuskan pada mencapai manfaat yang penting dan akhirnya untuk membantu kelompok lebih luas mengukur kesuksesan dalam mencapai kebutuhan-kebutuhan /target yang diharapkan atau hasil yang diperoleh pgram.

Dari Fokuss penelitian utama yakni :

Bahwa hasil yang menyatakan program mengenai dengan hasil Kabid Penagihan dan Keuangan dimana, beliau mengatakan bahwa: ‘ Program ini tidak ada dampak yang Signifikan, namun.., merupakan solusi dari cara mudah bayar iuran yang sdg nuunggaak untuk peserta Reha, nah jadi mudah,. **Program ini menghasilkan sebnayak 1.594 peserta yang sudah Membayar iuran.** Total jumlahnya ada **4.320 peserta.** Jadi ada 36.90 persen kurang lebihnya.. Sehingga itu Adalah target capaian program induk.

**Dapat disimpulkan bahwasannya** dimana capaian program (Hasil) atau target Program yng di proleh dari pelaksanaan Program ini telah berhasil



menghasilkan sebesar 1.594 orang yakni dapat mengkolab **Sebanyak 1.594 pesrt**  
**atau se 36.90 % Se malAng Raya..**



## B. Analisis Pembahasan

### 1. Teori Evaluasi Context

**Fokus: Yang mendasari terbentuknya program Rehab, Tujuan program, Target program terealisasi.**

**Analisis :**

Pertama, membahas tentang pentingnya merujuk pembahasan materi *Context*, yang mana dijelaskan oleh pakar( Daniel Stufflebeam), 1994 Permasalahan Teori CIPP (Context, Input, Procces, Product) yang menilai tantang kecakapan model teori konteks , potensi kegagalan untuk memenuhi kebutuhan penerima jasa dan tujuan yang ditargetkan bisa tercapai. Dampaknya pada penurunan angka kebutuhan.

Hal ini seperti yang d keukakan oleh Danil Stflebem Pada tahun 1994,bahwasannya penyebab masalah adalah sesuatu yang mendasari terbentuknya suatu program. Hasil Analisis ini adalah: Kesesuaian pada hasil wawancara yakni: “Program Rehab ini merupakan program yang dimulai pada tahun 2002 Rehab ini awal Januari 2022 sudah jalan ..Sampai sekarang 202 itu sudah cukup lama, jadi yang melatarbelakangi dibtuknya program Rehab ini Adalah: Yang pertama Rendahnya ability To Pays (ATP) yaitu Kemampuan Peserta untuk membayar, disini khusus terjadi dimasa pandemi Covid-19 Kemarin itu, memang tidak banyak peserta yang mampu membayar di supaya Seabkan mereka tidak berpenghasilan, dimana memang dari Pesrta segmen PBPU itu peserta tidak punya usaha tetap istilahnya peserta mandiri yang datang Ke BPJS. Yang kedua,”

Kemudian, masalahnya adalah terlihat pada kemampuan membayar pserta yang mengalami kebingungan/tidak mampu membayar iuran.

**Kedua yakni:**Evaluasi Input (masukan), atau yang disebut *input*,

Disini menyatakan, **Input evaluation** berdampak pada status.pemberian yang aktif melalui Bank, dan indomart, pegadaian. Evaluasi masukan untuk mencari jawaban atas pertanyaan: yang harus dilakukan?? disusunnya suatu (*What should be done?*) program.., memberi tahu arah program berlanjut kepada pengambilan keputusan.Evaluasi ini mengidentifikasi dan problem, aset, dan untuk membantu para pengambil keputusan mendefinisikan tujuan, dan membantu kelompok lebih luas/pemakai untuk menilai tujuan, prioritas, dan manfaat- manfaat dari program, potensi *cost effectiveness* untuk memenuhi pelanggan dan tujuan/sasaran.

Kemudian, Sedangkan pada aspek pendukung sarana yakni mudah melalui aplikasi mobile JKN. Diharapkan hal tersebut dapat menuai kritik dan saran dala perbaikan .

**Ketiga, Pada Evaluasi Proses (Evaluasi Proccees) , yakni** atau **procces evaluation**, yaitu penjabaran tentang proses pelaksanaanyang berkesinambungan, dan memberi pada suatu keharusan beradaptasi dengan lingkungan. Membahas materi kesesuaian pemanfaatan alokasi sumber daya. Dimana proses Evaluasinya melalui tahap tahap yang berkesinambungan. Sesuai pada: -Download Aplikasi Mobile JKN, kemudian Pilih menu Program REHAB dan melakukan informasi yang diperlukan,

Peserta menyetujui syarat dan ketentuan serta hasil simulasi program, tagihan iuran yang akan dibayar dengan langsung berubah dgn besaran simulasi, lalu, peserta membayar tagihan pada kanal pembayaran yang bekerjasama dengan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan SOSIAL, dan itu pendaftaran dapat dilakukan sampai tanggal 28 bulan

berjalan kecuali pada bulan Februari sampai dengan tanggal 27 hari. Hal tersebut sejalan dengan penjelasan, “Sebelum adanya Program Rehab peserta tidak ada metode lain dapat membayar iuran yang menunggak, untuk melunasi kesulitannya. Namun saat ini terdapat 4.320 peserta yang berada di wilayah Malang Raya mengikuti Program Rehab dimana sebanyak 1.594 peserta atau 36.90% nya sudah melunasi tunggakan dan status kepesertaannya pun aktif kembali ( Data per 18 Januari 2023 )”.

#### **Keempat, Evaluasi Produk**

Evaluasi produk sebagai hasil yang didapatkan dari pelaksanaan program dilapangan. Kemudian hasil tersebut diarahkan untuk mencari jawaban pertanyaan: *Did it succeed ?*. Evaluasi ini berupaya mengidentifikasi dan mengakses keluaran dan manfaat, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Keduanya untuk membantu supaya dapat fokus pada manfaat yang diharapkan dari program akhirnya untuk membantu dalam mencapai kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan. (Stufflebeam (1994)) “Sebelum adanya Program Rehab Peserta tidak ada metode lain dalam membayar iuran yang menunggak, untuk melunasi kesulitannya. Namun saat ini terdapat **4.320** peserta yang berada di wilayah Malang Raya mengikuti Program Rehab dimana sebanyak **1.594 peserta atau 36.90%** nya sudah melunasi tunggakan dan status kepesertaannya pun aktif kembali ( Data **per 18 Januari 2023** )”

Pendapat lain, mengatakan namun.., merupakan solusi dari cara mudah bayar iuran yang sdg nuuunggaak untuk peserta Reha , nah jadi mudah,. Program ini menghasilkan sebanyak 1.594 peserta yang sudah membayar iuran. Total jumlahnya ada 4.320 peserta. Jadi ada 36.90 persen kurang lebihnya.Jadi sesuai denan yang dihaapkn.



## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Ambiyar, Muharika. 2019. *Metode Penelitian Evaluasi Program*. Bandung: Alfabeta.
- Barlian, Eri. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Padang: Sakabina Press.
- Hayat. 2018. *Kebijakan Publik: Evaluasi, reformasi, Formulasi*. Malang. Intrams Publishing.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*. Jakarta: Erlangga.
- Kasmad, Rulinawaty. 2013. *Studi Implementasi Kebijakan Publik*. Makassar: Kedai Aksara.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moleong, L. J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya.
- Pramono, Joko. 2020. *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Solo: UNISRI press
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: APII Bandung,.
- Wirawan. 2012. *Evaluasi: Teori, Standar, Aplikasi*. Jakarta, Rajawali Pers.
- Arikunto. 2009. *Evaluasi Program*. Jakarta: Bumi Aksara.

### Sumber Skripsi dan Thesis

- Chania Ramadhanty, Chania. 2019. "Pelayanan Prima Pada Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Malang" Tugas Akhir. Universitas Muhammadiyah Malang. Malang. Pada <https://eprints.umm.ac.id/50668/1/> diakses pada 15 Maret 2023 pukul 06.31 WIB
- Handika Fernando, R. 2021 "Prosedur Kepesertaan dan Pengajuan Klaim di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang". Tugas Akhir. Universitas Muhammadiyah Malang. Malang diakses pada <https://eprints.umm.ac.id/82835/> pada 15 Maret 2022 pukul 06.34 WIB
- Hardiyanti, Mela Oktavani. 2021. "Penerapan Model Evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product) Pada Kelompok Wanita Tani oleh Balai Penyuluh Pertanian

- (BPP) Cipedes Kota Tasikmalaya (Studi pada Kelompok Wanita Tani Mawar Bodas di Kecamatan Tawang)". Skripsi Jurusan Pendidikan Masyarakat, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Siliwangi. \_ diakses pada 20 September 2022 pukul 05.30
- Maezahroh, Siti. 2018. "Evaluasi Program Gerakan Pembangunan Masyarakat Pantai (Gerbang Mapan) di Kabupaten Tangerang". Skripsi. Program Studi Administrasi Publik FISIP UNTIRTA. diakses pada 20 September Pukul 8:00
- Pahriati, 2020,: "Evaluasi Pelaksanaan Program Literasi Perspektif Model CIPP (Context, Input, Process dan Product) Pada MAN Kapuas."Tesis Program Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan. Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya.<http://digilib.iain.palangkaraya.ac.id/> diakses pada 16 September 2022 pukul 12.00 WIB.
- Rahmiwati, Anisah. 2022. "Evaluasi Pembelajaran Jarak Jauh dengan Model CIPP (di SMPIT Asshidiqiah Serua Kota Tangsel Banten dan SMP Al Wildan Islamic School 1 Kelapa Dua Tangerang." Proposal Tesis Program Magister Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/59298> diakses pada 20 September 2022 pukul 5:47 WIB
- Tri Handono, A. 2020."Evaluasi Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Meningkatkan Kualitas Hidup Masyarakat Di Kota Yogyakarta Tahun 2019(Studi Kasus Di Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta)". Skripsi. Jurusan Ilmu Politik. Universitas Muhamadiyah Yogyakarta. <https://etd.umy.ac.id/id/eprint/1274/1/Halaman%20Judul.pdf> diakses pada 20 September 2020 pukul 3:05 WIB
- Zumrodah, Resti Daris. 2021. Evaluasi Program Pengelolaan. Bank Sampah Dia Kota Baru ( Studi Evaluasi Pada Bank Sampah Induk Elha). Skripsi Ilmu Sosiologi. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Muhammadiyah Malang (<https://eprints.umm.ac.id/82662/> ) diakses pada 2 September 10:57 WIB.

### **Sumber Artikel dan Jurnal :**

- Anselmus Edwin Dwi Cahya, Rizqi Bachtiar. 2020. "Evaluasi Program English Massive Dalam Upaya Peningkatan Kapasitas Masyarakat di Kota Kediri Tahun 2017-2019". Jurnal Administrasi Publik, vol. 12 no.1 2020. Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Brawijaya. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2337159> diakses pada 20 September 2022 pukul 2:30 WIB.
- Fiqhi Utami, Andi Nur, Mutiarin, Dyah. 2016. Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat I Kabupaten Selemman Tahun 2016. Jurnal Pemerintahan dan Kebijakanlkhg n?;olikuuj hgtvrfdewsqa ;poyran

Publik. Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Publik. Vol 4 No 1 Hal 41 (<https://journal.umy.ac.id/index.php/GPP/article/view/2641> ) diakses pada 2 September 2022 08:45 WIB

Rizqan Rifaldy, M. 2017. “ Pengaruh Gaya Kepemimpinan Partisipatif Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Sebagai Variabel Mediasi Di Bpjs Kesehatan Kantor Cabang Malang ( Studi Kasus Pegawai yang Bekerja di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang)” Jurnal Ilmiah Mahasiswa. Vol. 6, No.1 <http://repository.ub.ac.id/9074/> diakses pada 13 Maret 2023 Pukul 04.00 WIB

Robiatul Adawiyah Fitriyah, dkk, 2022 dengan judul : ”Penggunaan Model CiPP (Context,Input,Process, Dan Product) Dalam Evaluasi Program Mengajar DI TKMiftakhul.Jannah”.<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/mathedunesa/article/view/46902> diakses pada 13 September 2022 pukul 03.00 WIB

#### **Sumber website/internet:**

BPJS Kesehatan Mendengar 2022 Jaring Masukan tentang Pengelolaan JKN ke Depan. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2022/2360/BPJS-Kesehatan-Mendengar-2022-Jaring-Masukan-tentang-Pengelolaan-JKN-ke-Depan>

Makna Kata Evaluasi.<https://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/Evaluasi> Diakses Pada 10 oktober 2022 Pukul 10:01

Metode Autodebit .<https://www.bpjs-kesehatn.go.id/bpjs/page/> diakses pada 15 Oktober 2022 pukul 19:00

Peserta <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/11> diakses pada 24 September 2022 08:01

Publikasi BPJS Indikator Kesejahteraan Rakyat 2020. (<https://www.bps.go.id/publication/2020/11/30/5d97da0e92542a75d3cace48/indikator-kesejahteraan-rakyat-2020.html>) diakses pada 25 September 2022 08:43

Program Rehab Permudah Penunggak Iuran BPJS Ketenagakerjaan. <https://infopublik.id/kategori/nusantara/666621> Diakses Pada 11 September 2022 pukul 10:00.

Punya Tunggakan Iuran JKN Simak Informasi REHAB. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2022/2347/Punya-Tunggakan-Iuran-JKN-Simak-Informasi-REHAB> diakses pada 7 September 2022 Pukul 20:22

Tunggakan Iuran BPJS Bisa di Cicil Ini Caranya. <https://www.kompas.com/tren/read/2022/07/27/200000465/tunggakan-iuran->



[bpjskesehatan-bisa-dicicil-ini-caranya?page=all](#) diakses pada 10 Oktober 2022 pukul 10:00

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38778/uu-no-36tahun-2009> diakses pada 26 September 2022 pada pukul 16:20 Wib

<https://ejournal.unesa.ac.id/inde> diakses pada 20 Oktober 2020 pada pukul 01:31Wib.

<https://promkes.kemkes.go.id/?p=5799> diakses pda 19 Oktober 2020 14:30 Wib

<radarmalang.jawapos.com/kesehatan/29/05> diakses pda 19 Oktober 2020 14:30 Wib

