

**EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM RENCANA PEMBAYARAN IURAN
BERTAHAP (REHAB) DALAM MENJAMIN STATUS KEAKTIFAN PESERTA
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL
(Studi di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Malang)**

Peggy Gelonita¹, Mas'ud Said², Retno Wulan Sekarsari³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jalan Mayjen Haryono No.193,.Dinoyo, Kec Lowokwaru,
Kota Malang Jawa Timur 65144
Email: peggygelonita25@gmail.com*

ABSTRAK

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. Proses Penelitian ini dilakukan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Malang dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori Evaluasi Context, Input, Proses, dan Product, Daniel Stufflebeam (1994) yang menyebutkan 4 Teori yang berkesinambungan serta berhubungan satu sama lain. 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, Pegdaian serta indomart. Kemudian pada Evaluasi Proses (proses 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 terkait 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 diatas sudah memberikan gambaran evaluasi yang cukup berhasil sesuai dengan tahap-tahap evaluasi, kemudian 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, Pelaksanaan Program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap (REHAB), Status Keaktifan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional

Pendahuluan

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. 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 mengamanatkan 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). 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 di bidang 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 sehubungan dengan diperkenalkannya asuransi kesehatan universal pada tahun 2019, yang mana seluruh penduduk Indonesia akan dilindungi oleh 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 kolektif 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). 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

menunggak 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 diakses pada 10 September 2022, yang menjelaskan terkait pembentukan program REHAB ini disebabkan ada beberapa masalah yakni sebagai berikut:

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/29/05 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) 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 sebuah 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.

Tinjauan Pustaka **Kebijakan Publik**

a. Pengertian Kebijakan

Kebijakan merupakan seperangkat konsep dan prinsip. Istilah ini dapat diterapkan pada pemerintahan, organisasi yang menjadi pedoman dan landasan perencanaan dalam melaksanakan, mengarahkan, dan menindaki pekerjaan. Istilah ini juga dapat diterapkan pada tata kelola organisasi, dan kelompok sektor swasta, serta individu. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah dalam hal ini juga bisa disebut sebagai kebijaksanaan. (Buku Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik, Joko Pramono (2020:28)). Pendapat Mengenai kebijakan, di dalam buku yang berjudul “the public policy theory primer” mengemukakan tentang berbagai pendapat tentang kebijakan. *policy is whatever government choose to do or not to do* (kebijakan itu menurut Dye adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah) (Dye, 1987:1). (Dalam Buku Kebijakan Publik, Hayat (2018:11)).

Pada dasarnya kebijakan umum dibedakan menjadi tiga macam. Adapun macam-macam dari kebijakan yaitu (Joko Pramono:220. Hal 31) :

a. Kebijakan Umum Ekstraktif

Kebijakan umum ekstraktif merupakan penyerapan sumber-sumber materil dan sumber daya manusia yang ada di masyarakat. Seperti pemungutan pajak, tarif, iuran, dan tarif retribusi dari masyarakat.

b. Kebijakan Umum Distributif

Kebijakan umum distributif merupakan pelaksanaan distributif dan alokasi-alokasi sumber-sumber kepada masyarakat. Distribusi berarti pembagian relative secara merata kepada semua anggota masyarakat, sedangkan alokasi.

Dari beberapa definisi dan pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kebijakan adalah sebuah keputusan-keputusan yang dilakukan oleh pejabat yang berwenang untuk kepentingan-kepentingan publik yang diatur sedemikian rupa untuk dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan sebagai konsekuensi logis dalam tindakan dan pernyataan pemerintah dan memuat tujuan tertentu.

2. Pengertian Kebijakan Publik

Berbagai definisi kebijakan Publik banyak diungkapkan a. kebijakan. Bahwa kebijakan publik itu adalah suatu keputusan yang dilakukan oleh pihak yang berwenang untuk kepentingan bersama. Setiap kebijakan publik tentunya mempunyai proses formulasi dan evaluasi yang

mengikutinya. Eksekusi pada level implementasi kebijakan. tindakan harus dipilih dari alternative-alternatif dan bagaimana mengamati akibat-akibat/m yang dapat digunakan sebagai uji coba yang tepat. Menurut Riant Nugroho di dalam Buku (Public Policy), 2017:73 menyatakan kebijakan public mengatur, mengarahkan, dan mengembangkan interaksi di dalam komunitas dengan lingkungannya, untuk kepentingan agar komunitas tersebut dapat memperoleh atau mencapai kebaikan yang diharapkan secara efektif. Salah satu definisi dari Hugwood dan Gunn bahwa kebijakan adalah sebagai program. program-program pemerintah adalah bagian dari kebijakan. program kerja yang dihasilkan dari rencana kerja adalah bentuk kinerja untuk pembangunan pemerintah dalam jangka waktu yang sudah ditentukan untuk kepentingan masyarakat.

Pengertian Evaluasi Kebijakan Publik

Menurut pandangan Situmorang (2018:22), evaluasi kebijakan merupakan suatu proses kritis yang bertujuan untuk mengungkap penyebab kegagalan sebuah kebijakan serta mengukur sejauh mana keberhasilan yang dicapai. Hal ini membuat evaluasi dianggap sebagai suatu kegiatan yang tidak hanya penting pada akhir kebijakan, tetapi juga pada setiap tahap perjalanan kebijakan tersebut. Evaluasi ini melibatkan berbagai langkah, mulai dari spesifikasi hingga rekomendasi. Menurut penelitian yang dikutip oleh Situmorang, James Anderson menjabarkan tiga jenis evaluasi kebijakan. Pertama, evaluasi dipandang sebagai suatu kegiatan yang esensial sebagaimana kebijakan itu sendiri. Kedua, evaluasi melibatkan serangkaian langkah yang diuraikan oleh Edward A. Suchman, termasuk identifikasi tujuan program, analisis masalah, deskripsi kegiatan, pengukuran perubahan, penetapan penyebab perubahan, dan penentuan indikator dampak.

Unsur-Unsur Implementasi Kebijakan Publik

Unsur-unsur implementasi kebijakan yang mutlak harus ada ialah : “(1) unsur pelaksana (implementor), (2) adanya program yang akan dilaksanakan, (3) target groups” (Abdullah, 1988 : 11; Smith, 1977 : 261). Seperti yang telah disinggung sebelumnya, kebijakan administratif yang masih berupa pernyataan-pernyataan umum yang mencakup tujuan, sasaran, dan berbagai sarana perlu diuraikan lebih lanjut menjadi program-program yang bersifat operasional agar dapat diimplementasikan dengan baik. Oleh karena itu, pada dasarnya, pelaksanaan kebijakan merupakan pelaksanaan dari program-program tersebut. Sesuai dengan H.Tachjan (2007, hal.14), hal ini disebabkan oleh ketidakmampuan untuk menyelesaikan

masalah-masalah publik secara individu, serta kebutuhan akan pemecahan yang efektif dan efisien, yang menuntut adanya proses perumusan masalah dan penetapan kebijakan.

- 3) Mengenai definisi Evaluasi Program Evaluasi yang ditujukan untuk program tertentu disebut evaluasi program. Menurut Ralp Tyler (1950, dalam Farida 2008:7), evaluasi program adalah suatu proses untuk menilai apakah tujuan dari program tersebut telah tercapai. Sementara itu, Cronbach dan Stufflebeam menjelaskan bahwa evaluasi program merupakan upaya untuk menyediakan informasi yang dapat digunakan oleh para pengambil keputusan.

3) Model Evaluasi Program

Terdapat beragam model evaluasi program yang meliputi Model Evaluasi Context, Input, Process, dan Product (CIPP). Wirawan (2012; 80) menggambarkan beberapa bentuk atau model evaluasi, termasuk Model Evaluasi CIPP yang dikembangkan oleh Daniel Stufflebeam sejak tahun 1966. Model ini menggunakan pengukuran dan statistik untuk mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis data guna memberikan panduan komprehensif dalam evaluasi formatif dan sumatif terhadap berbagai aspek program, personel, produk, institusi, dan sistem. Evaluasi program memiliki tujuan memberikan informasi yang dapat digunakan untuk mendukung pembuatan keputusan dan perencanaan program selanjutnya.

Model CIPP terdiri dari empat jenis evaluasi, yaitu Evaluasi Konteks, Evaluasi Masukan, Evaluasi Proses, dan Evaluasi Produk:

- a. Evaluasi Konteks: Evaluasi ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan mengenai apa yang perlu dilakukan (What needs to be done?). Melalui evaluasi ini, diidentifikasi dan dinilai kebutuhan yang mendasari perumusan program. Dampaknya dapat terlihat pada penurunan angka kebutuhan, sesuai dengan pandangan Daniel Stufflebeam pada tahun 1994 yang menyatakan bahwa penyebab masalah mendasari pembentukan program.
- b. Evaluasi Masukan: Evaluasi ini mencari jawaban atas pertanyaan mengenai apa yang harus dilakukan (What should be done?). Melalui evaluasi masukan, program diberikan arah untuk pengambilan keputusan dengan mengidentifikasi masalah, aset, dan peluang yang membantu dalam menetapkan tujuan serta menilai kelayakan dan potensi cost-effectiveness program.

- c. Evaluasi Proses: Evaluasi ini berusaha untuk menjawab apakah program sedang dilaksanakan (Is it being done?). Fokus evaluasi proses adalah bagaimana program mencapai target yang diharapkan sesuai dengan tujuan awalnya, serta beradaptasi dengan lingkungan melalui pemanfaatan alokasi sumber daya yang sesuai.
- d. Evaluasi Produk: Evaluasi ini menilai hasil yang diperoleh dari pelaksanaan program. Dengan menanyakan apakah program berhasil (Did it succeed?), evaluasi ini mengidentifikasi dan mengevaluasi keluaran dan manfaat program, baik yang direncanakan maupun tidak, serta membantu dalam mengukur kesuksesan mencapai tujuan program dalam jangka pendek dan jangka panjang.

Program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap (REHAB)

1. Gambaran Program Rencana Pembayaran Bertahap (Rehab)

Program Rencana Pembayaran Bertahap, atau yang dikenal sebagai Program REHAB, dirancang sebagai upaya memberikan keringanan dan kemudahan kepada peserta yang memiliki tunggakan pembayaran iuran. Program ini memberi kesempatan kepada peserta untuk melunasi tunggakan iuran secara bertahap. Program REHAB ditujukan khusus untuk Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) yang memiliki tunggakan iuran lebih dari 3 bulan, yaitu dalam rentang 4 hingga 24 bulan.

Peserta yang memenuhi syarat untuk bergabung dengan Program REHAB dapat mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN. Tujuan dari Program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap (REHAB) adalah untuk memberikan solusi kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang memiliki Kartu Indonesia Sehat dalam pembayaran iuran secara lebih mudah, sehingga mereka dapat lebih lancar dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang mereka perlukan. Program ini adalah bagian dari upaya pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang lebih aksesibel, terutama dengan kemudahan akses melalui aplikasi Android, terutama dalam konteks pandemi yang sedang berlangsung..

2. Peserta program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap (Rehab)

2.1 Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)
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,

Metode Penelitian

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian dengan judul “ Evaluasi Pelaksanaan Program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap (Rehab) BPJS Kesehatan Kabupaten Malang. (Studi Kasus BPJS Kesehatan Kabupaten Malang). Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan cara memaparkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, Pengamatan (Observasi) dan Dokumentasi. Menurut Sukardi (2011), menyatakan bahwa “ metode analisis deskriptif merupakan salah satu metode analisis kualitatif yang menggambarkan (mendeskripsikan) dan menginterpretasikan objek penelitian yang sesuai apa adanya (realistic) dengan tujuan menggambarkan secara sistematis terhaap fakta dan karakteristik objek yang diteliti secara tepat”.

Fokus Penelitian

Fokus Penelitian adalah sebagai pusat perhatian yang dimaksud untuk membatasi suatu permasalahan yang diteliti agar tidak terjadi pembinasan dalam mempresepsikan dan mengkaji masalah yang diteliti. Penetapan fokus penelitian dilakukan agar peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data yang akan diperoleh. Dalam penelitian yang berjudul “ Evaluasi Pelaksanaan Program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap (Rehab) BPJS Kesehatan Kabupaten Malang. (Studi Kasus BPJS Kesehatan Cabang Malang)” fokus di dalam penelitian yakni sebagai berikut: Mengkaji mengenai Evaluasi konteks/ Evaluasi context dalam pelaksanaan Program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap (Rehab) BPJS Kesehatan Cabang Kota Malang Dalam Menjamin Keaktifan Peserta Jamina Kesehatan Nasional dari beberapa aspek yaitu: Aspek Kebutuhan Yaitu merupakan situasi yang menjadi pertimbangan munculnya suatu program disini adalah Program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap (REHAB) Aspek rumusan tujuan Yaitu mengidentifikasi prioritas tujuan dicanangkannya suatu Program salah satunya ialah Program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap (REHAB). Aspek Target atau Sasaran Program. Mengkaji Evaluasi masukan/ Evaluasi Input. Program Rencana Pembayaran Bertahap, atau Program REHAB, merupakan suatu inisiatif yang bertujuan untuk memberikan keringanan dan kemudahan kepada peserta yang mengalami tunggakan pembayaran iuran. Program ini memberikan kesempatan kepada peserta untuk melunasi tunggakan iuran secara bertahap.

Khususnya, Program REHAB ditujukan untuk Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBBU) yang mengalami tunggakan iuran selama lebih dari 3 bulan, dengan rentang waktu tunggakan antara 4 hingga 24 bulan. Peserta yang memenuhi syarat untuk bergabung dengan Program REHAB dapat mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN. Melalui Program REHAB ini, tujuan utamanya adalah membantu peserta dalam mendefinisikan tujuan mereka, menetapkan prioritas, serta membantu kelompok-kelompok lebih luas pemakai untuk menilai tujuan, prioritas, dan manfaat dari program tersebut. Program ini juga membantu dalam menilai pendekatan alternatif, menyusun rencana tindakan, merencanakan anggaran, dan mengevaluasi kefeasibilitas serta potensi cost-effectiveness untuk memenuhi kebutuhan dan tujuan yang ditargetkan. Dengan demikian, Program REHAB tidak hanya memberikan kemudahan dalam pembayaran iuran, tetapi juga menjadi sarana untuk memberikan pemahaman yang lebih baik terhadap tujuan dan manfaat program bagi peserta serta kelompok-kelompok yang lebih luas. Hal ini juga menjadi bagian dari upaya pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, terutama di tengah situasi pandemi yang sedang berlangsung. Aspek yang dinilai meliputi: Aspek Sarana Prasarana dan Dukungan Lingkungan Mengkaji Evaluasi Proses /Evaluasi Process Evaluasi ini berupaya mengakses pelaksanaan dari rencana untuk membantu staf program melaksanakan aktivitas dan kemudian membantu kelompok pemakai yang lebih luas menilai program dan menginterpretasikan manfaat. Aspek yang dinilai meliputi yakni:

- a. Faktor Penghambat
- b. Faktor Pendukung.
- c. Persepsi Peserta
- d. Sosialisasi Program
- e. Tata Kelola Program
- f. Pengawasan

Mengkaji Evaluasi produk (Evaluasi Product) Untuk menilai apakah tujuan program tercapai. Serta untuk menilai adanya pengaruh pada program. Aspek yang dinilai meliputi yakni: Capaian Program (Hasil dalam Penyelenggaraan Program).

Lokasi dan Situs Penelitian

Adapun lokasi dimana peneliti melakukan penelitian yaitu: 1. Berlokasi di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Malang. Jl. Raden Tumenggung Suryo, Bunulrejo, Kec. Blimbing, Kota Malang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang diperlukan untuk memperoleh data-data di lapangan. Untuk itu, teknik atau cara pengumpulan data yang diperlukan harus benar dan juga akurat.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Wawancara
Wawancara/Interview adalah suatu cara untuk mengumpulkan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan kepada sumber data, dan sumber data juga memberikan jawabannya secara lisan (Barlina 2016:53). Adapun sumber data dalam penelitian ini, penulis akan melakukan proses wawancara terhadap beberapa narasumber yaitu : Kepala Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kabupaten Malang, Pegawai Bagian Penagihan dan Keuangan, dan Peserta pada Program Rehab.
2. Observasi (Pengamatan)
Observasi atau Pengamatan adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk melihat secara langsung keadaan lapangan agar memperoleh gambaran yang lebih luas tentang masalah yang diteliti.
3. Dokumentasi
Teknik dokumentasi ini digunakan penulis untuk mencari dan mengumpulkan data secara tidak langsung. Selain itu, teknik ini juga digunakan untuk melengkapi data-data secara teoritis yang berhubungan dengan tema penelitian melalui buku, jurnal, skripsi.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk menggali data dimana penelitian tersebut dilakukan. Instrumen yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah pedoman wawancara, pedoman telaah dokumen 46 Moleong. 2002. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Rosda Karya. 65 serta alat pendukung lainnya untuk melakukan kegiatan wawancara dan observasi, seperti : alat rekam, alat tulis, kamera, dan lain lain. Kemudian menurut Nasution (dalam Sugiyono, 2011:14) menyatakan dalam penelitian Kualitatif, tidak ada pilihan lain dari pada menjadi manusia sebagai instrument penelitian yang utama.

Teknik Analisis Data

Penulis menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana (2014) untuk menganalisis data hasil penelitian. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas dengan tiga analisis. Analisis data tersebut dengan tiga langkah yaitu Reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Pembahasan

Fokus: Yang mendasari terbentuknya program Rehab, Tujuan program, Target program 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 terbayar Kemudian masalahnya adalah terlihat pada kemampuan membayar pserta yg mengalami penurunan atau tidak mampu membayar iuran.Kedua yakni:Evaluasi Input (masukan), atau yang disebut input, Disini menyatakan, Input evaluation berdampak pada status penggunaan uyang aktif melalui Bank, pegadai, dan indomart. Evaluasi masukan untuk mencari jwaban atas pertanyaan: apa 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 peluang 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 kebutuhan dan tujuan/sasaran. Kemudian, Sedangkan pada aspek pendukung sarana yakni mudah melalui aplikasi Mobil JKN. Diharapkan hal tersebut dapat menuai kritik dan saran dala perbaikan. Ketiga, Pada Evaluasi Proses (Evaluasi Proccees), yakni atau procces evaluation, yaitu pembahasan tentang proses Evaluasi yang berkesinambungan, dan menuai suatu keharusan beradaptasi dengan lingkungan. Membahas materi kesesuaian pemanfaatan alokasi sumber daya. Dimana proses Evaluasinya melalui tahap tahap yang berkesinambungan. Sesuai pada: - Silahkan unduh aplikasi Mobile JKN terlebih dahulu, setelah itu pilihlah opsi Program REHAB dari menu yang tersedia dan isilah informasi yang diminta dengan lengkap. Peserta diharapkan untuk menyetujui syarat dan ketentuan yang berlaku serta memeriksa hasil simulasi program sebelum tagihan iuran secara otomatis diubah sesuai dengan perkiraan yang diberikan. Langkah selanjutnya adalah melakukan pembayaran tagihan melalui berbagai saluran pembayaran yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Perlu diperhatikan bahwa batas waktu untuk melakukan pendaftaran pada program ini adalah hingga tanggal 28 setiap bulannya, kecuali pada bulan Februari yang batas pendaftarannya berakhir pada tanggal 27. Pengaturan batas waktu ini bertujuan untuk memberikan kesempatan yang cukup bagi peserta untuk mendaftar dan mengikuti

program dengan tepat waktu, serta untuk mencegah keterlambatan atau kelewatannya dalam mengikuti program. Dengan demikian, peserta diharapkan dapat merencanakan partisipasi mereka dengan lebih baik dan memanfaatkan layanan Program REHAB secara optimal. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan, “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)”. Keempat, Evaluasi Produk Evaluasi produk sebagai hasil yang didapatkan dari pelaksanaan program dilapangan. Kemudian hasil tersebut diarahkan tujuannya adalah untuk menemukan jawaban atas pertanyaan di dalamnya. “berhasil?” Tujuan dari penilaian ini adalah untuk mengidentifikasi, mengakses dan mendukung hasil dan manfaat jangka pendek dan 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 nuunggaak 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 dengan yang diharapkn.

Kesimpulan

Kesimpulan Proses Pelaksanaan Evaluasi Program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap di Badan Kator BPJS Kesehatan Kota Malang yakni: Pertama, proses Evaluasi Konteks (Context Evaluation) dapat disimpulkan bahwa adanya permasalahan yang mendorong pelaksanaan program iuran Bertahap ini sesuai yaitu:

- Adanya Peserta Rehab yang menunggak iuran antara 1-24 bulan sehingga kartu kepesertaan BPJS Kesehatan tidak dapat Aktif
- Rendahnya kemampuan membayar peserta Rendahnya (Ability to pays) terkhusus di masa Pandemi.
- Proses Evaluasi input (Input Evaluation) dapat diketahui bahwasanya, Program Rehab bekerjasama dengan Bank sebagai

mitra dan Dukungan lain seperti Indomaret, pegadaian, Bank.

- Proses evaluasi proses (Process Evaluation). Yaitu metode pengelolaan Program Rehab sangat mudah dan telah tersistemasi dgn Jaringan Aplikasi Mobile JKN dngan menggunakan email peserta.
- Dalam Proses Evaluasi Hasil atau Product berdampak kepada hasil peserta program Rehab yang telah lunas tunggakan mereka atau telah mencapai 36,90% atau sebanyak 1.594 peserta dari total peserta 4.200 Peserta.

Saran

- Adanya Aplikasi yang dapat mempercepat kinerja pelayanan BPJS Kesehatan selain Aplikasi Mobil JKN dan Panggilan 165.
- Melakukan sosialisasi secara menyeluruh di wilayah Kota Malang dan Kota Batu) yang berkesinambungan. Kemudian, Melakukan Penyesuaian tentang tata kelola jaringan, sistem informasi yang dapat mengatasi kerumitan pada akses Call Center 165.

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: AIPI 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
- (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 Muhammadiyah Yogyakarta. <https://etd.umsida.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 Seleman Tahun 2016. Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan n?;olikujy hgtvrfdewsqa ;poyran Publik. Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Publik. Vol 4 No 1 Hal 41 (<https://journal.umsida.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.umsida.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 Sepetember 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/entry/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](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-bpjsnkesehatan-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/index> 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