

Strategi Politik Bpjs Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Studi Kecamatan Kandis Kabupaten Ogan Ilir

Ella Ulia Sari¹ Kun Budianto² Reni Apriani³

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
Corresponding Author : Ella Ulia Sari

Published: September , 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi politik BPJS Kesehatan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Kandis, Kabupaten Ogan Ilir. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis penelitian menggunakan teori strategi politik Peter Schroder yang membagi strategi menjadi strategi ofensif dan strategi defensif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi ofensif BPJS Kesehatan dilakukan melalui sosialisasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), layanan BPJS Keliling, pemanfaatan aplikasi Mobile JKN, serta layanan PANDAWA untuk memperluas akses pelayanan dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Sementara itu, strategi defensif dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan, penanganan pengaduan masyarakat, penguatan koordinasi dengan pemerintah daerah dan fasilitas kesehatan, serta pelaksanaan Program REHAB bagi peserta yang memiliki tunggakan iuran. Penelitian juga menemukan beberapa tantangan dalam implementasi pelayanan BPJS Kesehatan, yaitu rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur BPJS, rendahnya kesadaran membayar iuran, keterbatasan akses pelayanan kesehatan, serta persepsi negatif masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan koordinasi antarlembaga, peningkatan sosialisasi, dan inovasi pelayanan agar penyelenggaraan Program JKN di Kecamatan Kandis dapat berjalan lebih efektif serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Strategi Politik, BPJS Kesehatan, Pelayanan Publik, JKN, Peter Schroder.

ABSTRACT

Health is a fundamental right of every citizen that must be guaranteed by the government through equitable and quality public health services. This study aims to analyze the political strategy of BPJS Kesehatan in improving public services in Kandis District, Ogan Ilir Regency. This research employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation, and analyzed using the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The study applied Peter Schroder's political strategy theory, which classifies political strategies into offensive and defensive strategies. The findings indicate that BPJS Kesehatan implemented offensive strategies through public socialization of the National Health Insurance (JKN) program, Mobile BPJS services, the Mobile JKN application, and PANDAWA services to expand service access and increase public participation. Meanwhile, defensive strategies were carried out by improving service quality, handling public complaints, strengthening coordination with local governments and health facilities, and implementing the REHAB program for participants with premium arrears. The study also found several challenges, including limited public understanding of BPJS procedures, low awareness of premium payments, limited access to health services, and negative public perceptions of service quality. Therefore, stronger coordination among stakeholders, continuous public education, and service innovation are essential to improve the effectiveness of the National Health Insurance program and enhance public health services in Kandis District.

Keywords: Political Strategy, BPJS Kesehatan, Public Service, National Health Insurance, Peter Schroder.

© The Author(s). 2026 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International Licence, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak dasar setiap warga negara yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28H ayat (1) serta Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban menyediakan pelayanan kesehatan yang merata, berkualitas, dan terjangkau bagi seluruh masyarakat. Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan hal tersebut adalah melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional

(JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS Kesehatan berperan penting dalam memberikan jaminan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, termasuk peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang iurannya ditanggung oleh pemerintah. Program ini merupakan bentuk pelayanan publik di bidang kesehatan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui akses pelayanan kesehatan yang adil dan merata. Menurut Budianto (2026), pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Meskipun cakupan kepesertaan BPJS di Kabupaten Ogan Ilir telah mencapai lebih dari 95%, pelaksanaan program ini masih menghadapi berbagai kendala. Pada awal tahun 2025 terjadi penangguhan layanan BPJS gratis bagi peserta PBI akibat belum selesainya kerja sama antara Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir dan BPJS Kesehatan. Selain itu, masih ditemukan permasalahan berupa rendahnya keaktifan peserta, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur BPJS, serta keluhan terhadap pelayanan kesehatan, seperti antrean yang panjang dan proses rujukan yang dianggap masih sulit. Kecamatan Kandis merupakan salah satu wilayah di Kabupaten Ogan Ilir yang sebagian besar masyarakatnya bergantung pada layanan BPJS Kesehatan. Kondisi tersebut menjadikan efektivitas penyelenggaraan BPJS sangat penting untuk menjamin terpenuhinya hak masyarakat atas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan strategi politik yang tepat melalui koordinasi antara BPJS Kesehatan, pemerintah daerah, dan fasilitas pelayanan kesehatan agar kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.

Dalam perspektif Islam, pelayanan yang baik merupakan bentuk amanah yang harus dilaksanakan secara profesional. Rasulullah SAW bersabda, *"Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila mengerjakan suatu pekerjaan, maka ia mengerjakannya secara itqan (profesional)."* (HR. Thabrani). Hadis tersebut menjadi landasan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang optimal demi kepentingan masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis **Strategi Politik BPJS dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Kandis Kabupaten Ogan Ilir**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian politik pelayanan publik serta menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah dan BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

KERANGKA TEORI

Penelitian ini menggunakan teori strategi politik yang dikemukakan oleh Peter Schroder. Menurut Schroder, strategi politik merupakan serangkaian langkah yang direncanakan secara sistematis untuk mewujudkan tujuan politik melalui pemanfaatan sumber daya, komunikasi, dan kerja sama dengan berbagai pihak. Strategi politik tidak hanya diterapkan oleh partai politik, tetapi juga dapat digunakan oleh lembaga pemerintah dalam menjalankan kebijakan publik. Peter Schroder membagi strategi politik menjadi dua bentuk, yaitu **strategi ofensif** dan **strategi defensif**. Strategi ofensif dilakukan untuk memperluas dukungan serta meningkatkan

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena mengenai strategi politik BPJS dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Kandis, Kabupaten Ogan Ilir. Melalui metode kualitatif, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai strategi yang dilakukan BPJS Kesehatan, peran pemerintah daerah, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Fadli, 2021).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung di Kecamatan Kandis untuk melihat kondisi pelayanan BPJS Kesehatan dan pelaksanaan program JKN di lapangan. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada pihak BPJS Kesehatan, pemerintah Kecamatan Kandis, tenaga kesehatan, serta masyarakat sebagai peserta BPJS guna memperoleh informasi mengenai strategi yang diterapkan dalam meningkatkan pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan dokumentasi berupa

peraturan perundang-undangan, laporan BPJS Kesehatan, data dari Dinas Kesehatan, jurnal ilmiah, buku, artikel, serta dokumentasi berupa foto dan rekaman wawancara sebagai data pendukung penelitian (Mouwn Erland, 2020).

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi terlebih dahulu diseleksi serta dikelompokkan sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar data. Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis sehingga diperoleh gambaran mengenai strategi politik BPJS dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Kandis Kabupaten Ogan Ilir (Abdussamad, 2021).

Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi dan wawancara dengan pihak BPJS Kesehatan, pemerintah Kecamatan Kandis, tenaga kesehatan, serta masyarakat pengguna layanan BPJS. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, laporan BPJS Kesehatan, dokumen Dinas Kesehatan, artikel ilmiah, serta berbagai referensi lain yang berkaitan dengan strategi politik dan pelayanan publik.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Kandis, Kabupaten Ogan Ilir, Provinsi Sumatera Selatan. Lokasi tersebut dipilih karena merupakan salah satu wilayah yang melaksanakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan masih menghadapi berbagai dinamika dalam penyelenggaraan pelayanan BPJS Kesehatan sehingga relevan dengan fokus penelitian mengenai strategi politik BPJS dalam meningkatkan pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Ofensif BPJS Kesehatan

Strategi ofensif merupakan strategi yang dilakukan untuk memperluas jangkauan pelayanan sekaligus meningkatkan partisipasi masyarakat dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Berdasarkan hasil penelitian, BPJS Kesehatan di Kecamatan Kandis melaksanakan berbagai program yang bertujuan memberikan kemudahan akses pelayanan kepada masyarakat. Salah satu strategi yang dilakukan adalah pelaksanaan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. Kegiatan sosialisasi dilakukan melalui kerja sama dengan pemerintah kecamatan, pemerintah desa, puskesmas, serta tokoh masyarakat. Sosialisasi tersebut berisi informasi mengenai manfaat BPJS Kesehatan, tata cara pendaftaran, hak dan kewajiban peserta, hingga prosedur penggunaan layanan kesehatan. Melalui kegiatan tersebut masyarakat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya memiliki jaminan kesehatan.

Selain sosialisasi, BPJS Kesehatan juga menerapkan strategi jemput bola melalui layanan BPJS Keliling. Program ini memberikan kemudahan kepada masyarakat yang berada jauh dari kantor BPJS untuk memperoleh pelayanan administrasi, seperti pendaftaran peserta baru, perubahan data kepesertaan, konsultasi, hingga penyelesaian berbagai kendala administrasi. Kehadiran layanan tersebut menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan tidak hanya menunggu masyarakat datang ke kantor, tetapi secara aktif mendatangi masyarakat agar pelayanan lebih mudah dijangkau. Upaya lain yang dilakukan adalah pengembangan pelayanan berbasis digital melalui aplikasi Mobile JKN dan layanan PANDAWA (Pelayanan Administrasi melalui WhatsApp). Melalui inovasi tersebut masyarakat dapat melakukan berbagai layanan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS. Digitalisasi pelayanan ini menjadi salah satu bentuk transformasi pelayanan publik yang mampu meningkatkan efisiensi, mempercepat pelayanan, serta mengurangi antrean di kantor BPJS maupun fasilitas kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat menilai bahwa keberadaan Mobile JKN sangat membantu karena berbagai kebutuhan administrasi dapat diselesaikan secara daring. Namun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat, khususnya kelompok lanjut usia, yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut sehingga masih membutuhkan pendampingan dari petugas maupun pemerintah desa. Jika dianalisis menggunakan teori Peter Schroder, berbagai program tersebut

merupakan bentuk strategi ofensif karena bertujuan memperluas dukungan masyarakat terhadap program JKN. Melalui inovasi pelayanan, sosialisasi, dan pendekatan langsung kepada masyarakat, BPJS Kesehatan berusaha meningkatkan jumlah peserta sekaligus membangun citra positif sebagai lembaga pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Strategi Defensif BPJS Kesehatan

Selain melakukan strategi ofensif, BPJS Kesehatan juga menerapkan strategi defensif untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Strategi defensif dilakukan karena keberhasilan suatu kebijakan tidak hanya ditentukan oleh banyaknya peserta yang bergabung, tetapi juga oleh kemampuan lembaga dalam menjaga kepuasan dan loyalitas peserta. Berdasarkan hasil penelitian, BPJS Kesehatan secara rutin melakukan koordinasi dengan puskesmas dan rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan mitra. Koordinasi tersebut dilakukan untuk memastikan pelayanan kepada peserta JKN berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Evaluasi juga dilakukan terhadap berbagai keluhan masyarakat, terutama yang berkaitan dengan prosedur rujukan, ketersediaan obat, serta kualitas pelayanan tenaga kesehatan.

BPJS Kesehatan juga menyediakan berbagai saluran pengaduan bagi masyarakat sehingga setiap keluhan dapat segera ditindaklanjuti. Penanganan keluhan dilakukan melalui koordinasi antara BPJS dengan fasilitas kesehatan terkait agar permasalahan yang dihadapi masyarakat dapat diselesaikan dengan cepat. Langkah tersebut menjadi bagian penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap program JKN. Strategi defensif lainnya adalah pelaksanaan Program REHAB (Rencana Pembayaran Bertahap) bagi peserta yang memiliki tunggakan iuran. Program ini memberikan kesempatan kepada peserta mandiri untuk melunasi tunggakan secara bertahap sehingga kepesertaan dapat kembali aktif. Kebijakan tersebut menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan tidak hanya berupaya memperoleh peserta baru, tetapi juga mempertahankan peserta lama agar tetap memperoleh perlindungan kesehatan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan terus membangun kerja sama dengan pemerintah daerah, pemerintah kecamatan, dan pemerintah desa. Sinergi tersebut sangat penting dalam mendukung pelaksanaan sosialisasi, pendataan masyarakat yang belum menjadi peserta, serta penyelesaian berbagai permasalahan yang muncul selama pelaksanaan Program JKN di Kecamatan Kandis. Menurut teori Peter Schroder, langkah-langkah tersebut merupakan strategi defensif karena bertujuan mempertahankan dukungan masyarakat, menjaga legitimasi lembaga, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Strategi ini menjadi penting mengingat masih terdapat berbagai kendala, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, peserta yang menunggak iuran, dan masih adanya masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan BPJS.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi politik BPJS Kesehatan di Kecamatan Kandis telah berjalan cukup efektif. Strategi ofensif berhasil memperluas akses dan meningkatkan kepesertaan masyarakat melalui inovasi pelayanan, sedangkan strategi defensif mampu mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan, penanganan pengaduan, serta koordinasi dengan berbagai pihak. Meskipun demikian, BPJS Kesehatan masih perlu meningkatkan intensitas sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat agar seluruh peserta dapat memanfaatkan pelayanan kesehatan secara optimal dan berkelanjutan.

Tantangan Yang Dihadapi BPJS Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian, tantangan yang dihadapi BPJS Kesehatan di Kecamatan Kandis menunjukkan bahwa implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tidak hanya dipengaruhi oleh kebijakan yang telah dirancang, tetapi juga oleh kondisi sosial masyarakat, kesiapan fasilitas kesehatan, serta koordinasi antarinstansi. Rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan dan sistem rujukan menunjukkan bahwa strategi komunikasi dan sosialisasi masih perlu ditingkatkan agar informasi dapat diterima secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Selain itu, masih rendahnya kesadaran sebagian peserta dalam membayar iuran secara rutin serta keterbatasan akses pelayanan di beberapa wilayah menjadi tantangan yang memengaruhi efektivitas penyelenggaraan program JKN. Di sisi lain, persepsi negatif masyarakat terhadap kualitas pelayanan BPJS juga menjadi perhatian karena dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap program jaminan kesehatan. Jika dianalisis menggunakan teori strategi politik Peter Schroder, berbagai tantangan tersebut menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan perlu mengoptimalkan strategi ofensif melalui

peningkatan sosialisasi, edukasi, dan inovasi pelayanan agar masyarakat lebih memahami manfaat serta prosedur Program JKN. Sementara itu, strategi defensif perlu terus diperkuat melalui peningkatan kualitas pelayanan, evaluasi terhadap fasilitas kesehatan mitra, penanganan pengaduan secara cepat, serta penguatan koordinasi dengan pemerintah daerah dan fasilitas kesehatan.

Dengan demikian, keberhasilan strategi politik BPJS Kesehatan tidak hanya ditentukan oleh tingginya jumlah kepesertaan, tetapi juga oleh kemampuan lembaga dalam membangun kepercayaan masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan, serta beradaptasi terhadap berbagai tantangan yang muncul di lapangan. Oleh karena itu, sinergi antara BPJS Kesehatan, pemerintah daerah, fasilitas kesehatan, dan masyarakat menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional di Kecamatan Kandis Kabupaten Ogan Ilir.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi politik BPJS Kesehatan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Kandis, Kabupaten Ogan Ilir telah dilaksanakan melalui penerapan strategi ofensif dan strategi defensif sebagaimana dijelaskan dalam teori Peter Schroder. Strategi ofensif diwujudkan melalui pelaksanaan sosialisasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), pelayanan BPJS Keliling, pemanfaatan aplikasi Mobile JKN, serta layanan PANDAWA yang bertujuan memperluas akses pelayanan dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program BPJS Kesehatan.

Strategi defensif dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat koordinasi dengan pemerintah daerah dan fasilitas kesehatan, menyediakan layanan pengaduan masyarakat, serta melaksanakan Program REHAB bagi peserta yang memiliki tunggakan iuran. Strategi tersebut bertujuan mempertahankan kepercayaan masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Meskipun demikian, implementasi strategi BPJS Kesehatan di Kecamatan Kandis masih menghadapi beberapa tantangan, seperti rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan BPJS, rendahnya kesadaran sebagian peserta dalam membayar iuran, keterbatasan akses terhadap pelayanan kesehatan, serta masih adanya persepsi negatif masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, penguatan koordinasi dengan pemerintah daerah dan fasilitas kesehatan, serta pengembangan inovasi pelayanan agar Program Jaminan Kesehatan Nasional dapat berjalan lebih efektif dan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh masyarakat di Kecamatan Kandis Kabupaten Ogan Ilir.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan. Bagi BPJS Kesehatan, diharapkan dapat meningkatkan intensitas sosialisasi mengenai prosedur, manfaat, serta mekanisme pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), khususnya kepada masyarakat yang berada di wilayah pedesaan. Selain itu, BPJS Kesehatan perlu terus mengembangkan inovasi pelayanan berbasis digital dengan tetap memberikan pendampingan kepada masyarakat yang belum memahami penggunaan layanan digital. Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Ilir, diharapkan dapat memperkuat koordinasi dengan BPJS Kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan dalam mendukung pelaksanaan program JKN. Pemerintah daerah juga perlu memastikan keberlanjutan pembiayaan peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) serta meningkatkan pengawasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

Bagi fasilitas pelayanan kesehatan, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, memberikan pelayanan yang ramah, serta memastikan ketersediaan tenaga kesehatan dan sarana pendukung agar pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan berjalan lebih optimal. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk mengembangkan kajian mengenai strategi politik dalam pelayanan publik, khususnya pada sektor kesehatan. Penelitian selanjutnya juga disarankan menggunakan lokasi penelitian yang lebih luas atau mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif agar menghasilkan temuan yang lebih komprehensif.

REFERENSI

- Ade Rizky Anantya, A., Saragih, N. C., Lumban Raja, O., & Berlianti. (2024). Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai salah satu bentuk pelayanan publik. *SOSIAL: Jurnal Ilmiah Pendidikan IPS*, 2(4), 131–136. <https://doi.org/10.62383/sosial.v2i4.490>
- Adri, Y. (2022). *Islam dan strategi politik dalam sebuah kontestasi politik pemilihan wakil rakyat*. Guepedia.
- Agustino, L. (2008). *Dasar-dasar kebijakan publik*. Alfabeta.
- BPJS Kesehatan. (2022). *Pedoman pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI)*. BPJS Kesehatan.
- BPS RI. (2024). *Indikator kesehatan 2023–2024*. Badan Pusat Statistik.
- Budianto, K. (2017). Kelembagaan politik Islam: Konsep konstitusi, legislasi, demokrasi, ummah dan syura'. *Jurnal Studi Sosial dan Politik*, 1(2), 155–166.
- Budianto, K., Anggraennie, A., & Hati, P. C. (2025). Karakteristik komunikasi kepemimpinan dalam pelayanan publik (Studi kasus Kepala Desa Tanjung Alai Kecamatan Kandis). *EduTIK: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 5(4).
- Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir. (2023). *Laporan pelaksanaan Program BPJS Gratis di Kecamatan Kandis*. Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar analisis kebijakan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen pelayanan publik: Peduli inklusif dan kolaborasi*. UGM Press.
- Fakhruddin. (2019). Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam perspektif kebijakan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 134–148.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and policy implementation in the Third World*. Princeton University Press.
- Gusnita, A., Kartika, D., & Wardhana, E. (2024). Evaluasi kebijakan layanan BPJS Kesehatan di RSUD A. Yani Metro. *Jurnal Sawala*, 12(1), 33–45.
- Gusnita, A., Rakhmadani, E., & Mulyono, A. (2024). Kesetaraan pelayanan pasien BPJS di rumah sakit. *Jurnal TAPIs*, 7(2), 88–101.
- Hasrillah, H., Yulianti, L., & Sukmawati, I. (2024). Implementasi pelayanan BPJS di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 9(1), 21–30.
- Joko Lelono, & Rahmadanita, A. (2023). Implementasi kebijakan BPJS di RSUD Bulungan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 5(2), 55–70.
- Joko Sapto Pramono, S. H. (2025). *Jaminan kesehatan nasional: Strategi, implementasi dan transformasi kesehatan*. Penerbit Adab.
- Khoironi, F., Ardianto, W., & dkk. (2021). Upaya peningkatan pelayanan kesehatan (BPJS) di masa pandemi berbasis IT. *Journal of Social Sciences and Politics*, 8(1), 34–39.
- Laia, I. (2021). Analisis pelayanan BPJS kesehatan di fasilitas tingkat pertama. *Jurnal Publik: Administrasi Publik*, 6(3), 122–130.
- Lindawaty, D. S., Dharmaningtias, D. S., Ardiyanti, H., & Katharina, R. (2018). *Peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan publik*. Qiara Media.
- Noordin, A., Yusuf, F., & Harahap, M. (2024). Analisis kualitas pelayanan pengurusan BPJS di Dinas Sosial Kota Tanjung Balai. *Jurnal Administrasi Negara*, 10(2), 48–57.
- Palembang Pos. (2025, 30 April). *Aplikasi Mobile hingga Validasi Data, Ini Langkah BPJS Perkuat Layanan Kesehatan di Ogan Ilir*.
- Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir. (2025). *Pemkab Ogan Ilir pastikan permasalahan BPJS segera diatasi*.
- Rizky, A. (2018). *Implementasi JKN bagi masyarakat miskin di Kelurahan Wonosobo Timur* (Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta).
- Saelan, M. (2024). *Implementasi kebijakan pemerintah dalam pelayanan BPJS di Kota Makassar* (Tesis, Universitas Hasanuddin).
- Siamunisa, R. (2017). *Analisis kualitas administrasi kepesertaan BPJS di Kota Semarang* (Skripsi, Universitas Diponegoro).
- Simanjuntak, R. B. A. (2018). *Strategi dan problem sosial politik pemerintahan otonomi daerah Indonesia: Konsep mensukseskan otonomi daerah*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

- Simanjuntak, T., Siregar, Y., & Situmorang, N. (2024). *Inovasi pelayanan publik Mobile JKN di Kabupaten Toba* (Skripsi, Universitas Brawijaya).
- Solechan, S. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai pelayanan publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 686–696. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.686-696>
- Sore, U. B., & Sobirin. (2017). *Kebijakan publik*. Sah Media.
- Suhantoro, Imamia, A., Zehro, A. I., Sjarif, E. I., Rizkiyah, T., J., R., & Rusdani, Z. (2025). *Strategi dan kebijakan publik dalam dinamika politik Indonesia*. Kramantara JS.
- Sumsel Media. (2025, 1 April). *Bahas Program JKN, BPJS Kesehatan lakukan pertemuan dengan Bupati Ogan Ilir*.
- Suyanto, M. (2007). *Marketing strategy top brand Indonesia*.
- Ulum, M. C. (2018). *Public service: Tinjauan teoretis dan isu-isu strategis pelayanan publik*. Universitas Brawijaya Press.
- WHO Indonesia. (2024). *Tracking every rupiah: Indonesia's bold step towards universal health coverage*.
- Yanti, E., & Tulis, H. (2024). Strategi BPJS Kesehatan Palangka Raya dalam menangani peserta menunggak. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 19–28.
- Yuliana, T. (2022). *Pelaksanaan standar pelayanan BPJS di Puskesmas Rawasari* (Skripsi, Universitas Jambi).