

Study Case Terhadap Efektivitas Penyelenggaraan Kebijakan Program Pelayanan Kesehatan Gratis Dengan Berbasis E-Ktp Di Kabupaten Malaka

Dominggus Florianus Nahak¹, Stefanus P Manongga², Muntasir³

^{1,2,3}Program Pascasarjana, Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana
 e-mail : nahak.florianus@gmail.com

ABSTRACT

Health service is a fundamental right for the Indonesian people. It must be provided and guaranteed by the Government of Indonesia through health insurance. Health insurance itself defines as a form of health coverage, that yields health care benefits and protection to fulfill the participant's basic needs in a healthy life. BPJS Kesehatan is a state-owned enterprise specially assigned by the government to provide the national health care insurance program for all Indonesians. However, many people have not been assigned and received health coverage due to some barriers. Based on this issue, dr. Stefanus Bria Seran, MPH as the Regent of Malaka, established a free-of-charge health service program policy based on civil identity card electronic data. The purpose of this study was to explore the free-of-charge health service program policy based on civil identity card electronic data effectiveness in Puskesmas. The qualitative design with a case study was used as the research approach. A total of eight respondents were selected based on the adequacy and suitability criteria. The results showed that the free-of-charge health service program was running well, meet the effectiveness levels criteria, and the community showed high-level acceptance and satisfaction with such program.

Keywords: *effectiveness, free-of-charge, health, policy, service*

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan bagian dari hak mendasar untuk masyarakat di Indonesia, dimana pelayanan yang dibutuhkan harus tersedia dan dijamin oleh Pemerintah Indonesia. Jaminan kesehatan adalah jaminan yang berupa jaminan perlindungan kesehatan agar setiap peserta memperoleh manfaat dari pemeliharaan kesehatan serta perlindungan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya. Namun dalam menyediakan Jaminan kesehatan tersebut bagi masyarakat masih banyaknya masyarakat yang belum menjadi peserta dalam program jaminan kesehatan Nasional. Berdasarkan hal ini, oleh Bupati Malaka, dr. Stefanus Bria Seran, MPH dibuatlah suatu kebijakan program pelayanan kesehatan gratis berbasis e-KTP. Tujuan penelitian ini untuk mengeksplorasi tentang efektivitas penyelenggaraan kebijakan program pelayanan kesehatan gratis berbasis e-KTP di Puskesmas. Penelitian yang dibuat ini merupakan sebuah penelitian kualitatif berdasarkan pendekatan *case study*. Dengan Jumlah responden terdiri dari 8 orang yang dipilih berdasarkan kriteria kecukupan dan kesesuaian. Hasil penelitian bahwa tingkat efektivitas penyelenggaraan kebijakan program pelayanan kesehatan gratis berbasis e-KTP berjalan baik dan sangat efektif serta daya terima dan kepuasan masyarakat cukup tinggi.

Kata Kunci : Efektivitas; Gratis ; Kebijakan; Kesehatan; Pelayanan

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah salah satu kebutuhan dasar dari masyarakat, maka kesehatan itu adalah hak dari setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara memahami bahwa kesehatan menjadi salah satu modal besar dalam mencapai kesejahteraan. (Nasution dkk, 2017) Dari sebab itu, perbaikan dalam pelayanan kesehatan pada umumnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia dalam mewujudkan masyarakat yang sejahtera. Layanan kesehatan merupakan hak mendasar untuk masyarakat Indonesia dimana pelayanan yang dibutuhkan harus tersedia dan dijamin oleh Pemerintah Indonesia. Jaminan kesehatan merupakan jaminan yang berupa perlindungan kesehatan sehingga peserta mendapat manfaat dari pemeliharaan kesehatan dan perlindungan demi memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan terhadap setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah (Primasari, 2015). Hal yang terjadi di Indonesia pada saat ini tentang tingkat kesehatan di masyarakat adalah sulitnya jangkauan atau akses terhadap pelayanan kesehatan bagi masyarakat tidak mampu/miskin. Hal ini tidak saja terjadi di perkotaan, namun juga terjadi di pedesaan. Berdasarkan beberapa faktor di atas, menjadi dasar bagi pemerintah dalam membuat Program Jaminan Kesehatan bagi masyarakat miskin yang

dikenal dengan istilah Jamkesmas. Jamkesmas adalah program nasional berupa bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Minimnya pelaksanaan program dari Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini juga karena dipicu dari pihak masyarakat yang kurang memahami tentang pentingnya mengikuti program pemerintah tersebut. (Su'udi & Hendarwan, 2018). Adapun hasil penelitian oleh Fenti Kusuma Dewi pada Jurnalnya dengan judul *Implementasi Pelaksanaan JKN pada Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Jatilawang Kabupaten Banyumas Tahun 2014*, Peneliti menjelaskan tentang kewajiban dan hak yang diperoleh dengan menggunakan JKN pelayanan kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Jatilawang.

Di Kabupaten Malaka, melalui Program Bupati Malaka dr. Stefanus Bria Seran, memberikan Jaminan Kesehatan Gratis bagi masyarakat kurang mampu dengan menggunakan E-KTP yang beralamatkan Kabupaten Malaka, yang belum terdaftar peserta BPJS Non PBI atau PBI. Program ini dilaksanakan bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Malaka yang dianggarkan berdasarkan jumlah Masyarakat yang belum menjadi peserta BPJS. Sistem perencanaan

anggaran dilakukan di Dinas Kesehatan Kabupaten Malaka, dengan menganggarkan estimasi berdasarkan jumlah masyarakat kurang mampu pada setiap FKTP dan Estimasi anggaran pada Rumah Sakit yang sudah melaksanakan MoU dengan Kabupaten Malaka.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti ingin melakukan pengkajian melalui penelitian tentang efektivitas penyelenggaraan program jaminan kesehatan gratis terhadap masyarakat Kabupaten Malaka yang kurang mampu dengan menggunakan E-KTP yang beralamatkan Kabupaten Malaka. Peneliti berasumsi bahwa Pelaksanaan kebijakan Jaminan Pelayanan Kesehatan Gratis ini, agar bisa terlaksana secara maksimal dan dampak programnya dapat tersentuh terhadap semua masyarakat di Kabupaten Malaka.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan *case study*. Menurut Fraenkel dan Wallen dalam (Creswell, 2015), penelitian kualitatif berfokus pada proses-proses yang terjadi, atau hasil *outcome*. Penelitian kualitatif terutama tertarik pada usaha memahami sesuatu itu muncul, dengan tujuan untuk memahami situasi, peristiwa, kelompok atau interaksi sosial

tertentu. Informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan kriteria kecukupan dan kesesuaian.

Pemilihan informan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016). Jumlah Informan dalam penelitian ini adalah 8 Informan, dengan kriteria informan adalah berdasarkan Pertimbangan tertentu yang adalah informan tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai pengambil kebijakan sehingga memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi/interaksi sosial dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan gratis berbasis e-KTP. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan Wawancara (*in-dept interview*), telaah dokumen dan observasi. Teknik analisis data dalam Penelitian ini menggunakan teknik model interaktif Miles dan Huberman, model ini berawal dari pengumpulan data mentah, mendisplay data, reduksi data, dan sampai ke verifikasi dan kesimpulan data.

HASIL

Karakteristik Informan :Jumlah Informan pada Penelitian ini berjumlah 8 Informan dengan rincian sebagai berikut : 2 Informan di Dinas Kesehatan Kabupaten Malaka : Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan dan Kepala Seksi Pelayanan Primer, 3 Informan di Tingkat Puskesmas : Kepala

Puskesmas, serta 3 informan adalah masyarakat.

Tabel 1. Kepesertaan BPJS Kabupaten Malaka Tahun 2019

Jenis Kepesertaan	Jumlah Jiwa
Jumlah Penduduk	194.278)*
Kepesertaan JKN (a+b)	139.180)**
a. PBI	125.816
b. Non PBI	14.364
Masyarakat yang belum memiliki Jaminan Kesehatan	55.287

Sumber : Malaka dalam Angka Tahun 2019

Tabel 2. Kunjungan Rawat Jalan dan Rawat Inap di Kabupaten Malaka Tahun 2017-2019

Tahun	Kunjungan rawat jalan	Kunjungan rawat inap
2017	147.530	1.257
2018	92.993	1.488
2019	206.083	1.678

PEMBAHASAN

Aspek Pencapaian Tujuan

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 5 informan mengenai tanggapan mereka terhadap aspek pencapaian tujuan tentang pelaksanaan kebijakan program pelayanan kesehatan secara gratis berbasis e-KTP Kabupaten Malaka, pada 3 komponen yaitu : Tahapan kerja, ketepatan waktu dan ketepatan sasaran.

Pada tahapan kerja, pelaksanaan program ini, sesuai tanggapan dari informan di tingkat Dinas

Kesehatan dikatakan bahwa dalam penyelenggaraan Program pelayanan kesehatan gratis berbasis e-KTP ini berdasarkan Tugas dan fungsinya, terdapat 4 tahapan yaitu : sosialisasi program, melakukan perencanaan dan pembiayaan Anggaran, pendampingan di puskesmas, monitoring dan evaluasi. Sedangkan tahapan di tingkat puskesmas sesuai tanggapan informan adalah : sosialisasi program di tingkat kecamatan dan desa, melakukan Pelayanan Kesehatan sesuai program pelayanan gratis. Diawali dengan melakukan verifikasi data kepemilikan e-KTP saat pendaftaran di loket, sampai dengan pelayanan kesehatan di poli rawat jalan maupun rawat inap, pencatatan dan pelaporan dan evaluasi

"...pada awal pelaksanaan program pelayanan kesehatan gratis menggunakan e-KTP ini, awalnya kami mulai dengan sosialisasi, karena ini program baru kan setelah Bupati dr.Stef menjabat. Tahap Sosialisasi ini mulai dari tingkat kabupaten bersama semua Lintas Sektor. Kemudian tahap sosialisasi selanjutnya dilakukan di tingkat Kecamatan bersama Puskesmas setempat..." (Informan. 1)

"...kami di tingkat Puskesmas setelah mengikuti sosialisasi di tingkat Kabupaten, selanjutnya kami lakukan sosialisasi awal di tingkat kecamatan kepada lintas sektor dan masyarakat...."

(Informan 3)

Berdasarkan hasil wawancara mendalam pada informan di tingkat Dinas Kesehatan, tentang pelaksanaan tahapan penyelenggaraan kebijakan

program ini, pada setiap tahapan dilaksanakan secara baik sesuai tugas dan fungsi kerja.

Aspek Integritas

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan mengenai tanggapan mereka tentang aspek Integritas kerja pada pelaksanaan kebijakan program pelayanan kesehatan secara gratis berbasis e-KTP Kabupaten Malaka, pada 2 komponen yaitu : kedisiplinan dan tanggung jawab kerja.

Tanggapan informan bahwa mengenai disiplinnya petugas kesehatan di tingkat Puskesmas dalam pelaksanaan program pelayanan gartis berbasis e-KTP, memiliki integritas kerja yang baik, disiplin waktu, disiplin dalam mengerjakan tugas sesuai tugas, dan fungsinya. Bahwa di tingkat Puskesmas, petugas kesehatan dalam melaksanakan program ini, disiplin kerja berdasarkan waktu dan tepat sasaran, mulai dari disiplin dalam melakukan verifikasi data pasien sesuai syarat dalam penggunaan pelayanan kesehatan berbasis e-KTP, sejak pendaftaran di loket, pelayanan di Poli rawat sampai pada pencatatan dan pelaporan. Dan semua itu dilaksanakan dengan baik dan efektif.

“...Sejauh ini nakes dan petugas di puskesmas dan kami semua dalam menjalankan program kesehatan gratis ini, semua sudah bekerja dengan disiplin dalam menjalankan program kesehatan gratis ini, pada 4 tahapan yaitu sosialisasi, verifikasi

data pasien dan pelayanan kesehatan, pencatatan serta evaluasi, kita di puskesmas baik secara Tim maupun individu kita sudah disiplin dalam melaksanakan program ini sesuai tahapan dan fungsi masing-masing...”

(informan 5)

Tanggapan informan bahwa mengenai tanggung jawab kerja petugas kesehatan di tingkat Puskesmas dalam pelaksanaan program pelayanan gartis berbasis e-KTP, memiliki integritas kerja yang baik, tanggung jawab dalam mengerjakan tugas sesuai tugas, dan fungsinya. Bahwa di tingkat Puskesmas, petugas kesehatan dalam melaksanakan program ini, bertanggung jawab kerja mulai dari melakukan verifikasi data pasien sesuai syarat dalam penggunaan pelayanan kesehatan berbasis e-KTP dari pendaftaran di loket, pelayanan di Poli rawat sampai pada bertanggung jawab dalam pencatatan dan pelaporan. Dan semua itu dilaksanakan dengan baik dan efektif.

“...petugas dan Nakes di Puskesmas kami, dalam program pelayanan kesehatan gratis ini, semua bekerja dengan baik dan tanggung jawab pada tugas dan fungsi sesuai tupoksinya masing masing...” (informan 3)

Aspek Adaptasi

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan mengenai tanggapan mereka terhadap aspek Adaptasi kerja pada pelaksanaan program layanan kesehatan secara gratis berbasis e-KTP Kabupaten

Malaka, pada 2 komponen yaitu : komunikasi dan kerja sama

Tanggapan informan bahwa mengenai komunikasi antar petugas kesehatan baik di Tingkat Dinas Kesehatan maupun di tingkat Puskesmas, komunikasi berjenjang dari puskesmas dengan Dinas Kesehatan, maupun komunikasi dengan Lintas Sektor dalam pelaksanaan program pelayanan gratis berbasis e-KTP, memiliki tingkat komunikasi kerja yang baik. Di tingkat Dinas Kesehatan, komunikasi kerja petugas dalam melakukan sosialisasi, pendampingan di Puskesmas dan dalam melakukan verifikasi data pencatatan pelaksanaan pelayanan kesehatan berbasis e-KTP lewat monitoring dan evaluasi di tingkat Puskesmas berjalan dengan baik. Begitupun di tingkat Puskesmas, petugas kesehatan dalam melaksanakan program ini, komunikasi kerja petugas dalam melakukan verifikasi data pasien sesuai syarat dalam penggunaan pelayanan kesehatan berbasis e-KTP, dari pendaftaran di loket, pelayanan di Poli rawat sampai pada pencatatan dan pelaporan semuanya berjalan dengan baik. Komunikasi kerja, baik sesama petugas, pelaksana dan atasan, serta komunikasi dengan Lintas sektor semuanya dilakukan dengan baik.

“...komunikasi dalam kerja antara sesama di tingkat puskesmas selama menjalankan program pelayanan kesehatan gratis ini berjalan baik. Dari kami

puskesmas dalam berkoordinasi dengan Tim Dinkes maupun lintas sektor pun semua itu berjalan baik. Intinya ada hal yang mau kita koordinasikan dengan tim kerja, semua itu kita lakukan dengan baik...” (Informan 3)

Tanggapan informan mengenai kerja sama antar petugas kesehatan baik di Tingkat Dinas Kesehatan maupun di tingkat Puskesmas, kerja sama berjenjang dari puskesmas dengan Dinas Kesehatan, maupun komunikasi dengan Lintas Sektor dalam pelaksanaan program pelayanan gratis berbasis e-KTP, memiliki tingkat kerja sama yang baik. Di tingkat Dinas Kesehatan, kerja sama petugas dalam melakukan sosialisasi, pendampingan di Puskesmas dan dalam melakukan verifikasi data pencatatan pelaksanaan pelayanan kesehatan berbasis e-KTP lewat monitoring dan evaluasi di tingkat Puskesmas berjalan dengan baik. Begitupun di tingkat Puskesmas, petugas kesehatan dalam melaksanakan program ini, kerja sama petugas dalam melakukan verifikasi data pasien sesuai syarat dalam penggunaan pelayanan kesehatan berbasis e-KTP, dari pendaftaran di loket, pelayanan di Poli rawat sampai pada pencatatan dan pelaporan semuanya berjalan dengan baik. Kerja sama, baik sesama petugas, pelaksana dan atasan, serta kerja sama dengan Lintas sektor semuanya dilakukan dengan baik.

“...Sejauh ini nakes dan petugas di puskesmas dan kami semua dalam menjalankan program kesehatan

gratis ini, semua sudah bekerja dengan baik dan bertanggung jawab serta saling kerja sama yang baik...” (Informan 5)

“...dalam menjalankan program kesehatan gratis ini, pada 4 tahapan, kita di puskesmas kerja sama secara tim internal, dengan Dinkes, dan lintas sektor berjalan baik dalam melaksanakan program ini sesuai tahapan dan fungsi masing-masing...” (Informan 4)

Aspek Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan mengenai tanggapan mereka terhadap pelaksanaan kebijakan program pelayanan kesehatan secara gratis berbasis e-KTP dan tingkat kepuasan masyarakat (informan) terhadap program ini, bahwa Masyarakat terbantu secara ekonomi (biaya) dengan adanya program pelayanan kesehatan gratis ini, karena masih banyaknya keluarga yang belum tercover dalam BPJS yang ditanggung pemerintah, yang mana keluarga atau masyarakat tersebut tergolong dalam keluarga kurang mampu, sehingga dapat menggunakan fasilitas kesehatan secara gratis hanya dengan menggunakan e-KTP. Sebelum adanya program kesehatan gratis berbasis e-KTP ini, masyarakat yang belum memiliki jaminan kesehatan baik BPJS Mandiri maupun BPJS yang ditanggung pemerintah, masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dikategorikan dalam pasien Umum yang biaya kesehatannya cukup besar terlebih pada pasien rawat inap.

Pelaksanaan program pelayanan kesehatan gratis berbasis e-KTP ini, tidak hanya di tingkat Puskesmas, tetapi sudah dilakukan MoU dengan Rumah sakit rujukan baik di RSUD Daerah Kabupaten Malaka, maupun di Rumah Sakit Umum Daerah Atambua dan RSUD Yohanes Kupang. Hal ini, masyarakat mengakui bersyukur karena dapat memperoleh pelayanan kesehatan gratis baik di tingkat Puskesmas maupun pelayanan kesehatan rujukan di Rumah Sakit dengan menunjukkan e-KTP.

Masyarakat (Informan) merasa senang dan Puas dengan penyelenggaraan program kesehatan gratis ini, karena tidak lagi mengeluarkan biaya kesehatan baik di tingkat Puskesmas maupun pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Masyarakat (Informan) merasa senang dan puas dengan kinerja pelayanan Tenaga Kesehatan, karena sejak awal pelaksanaan program ini, sudah melakukan sosialisasi program ini sehingga masyarakat luas sudah mengetahui dan menggunakan program ini, serta memperoleh pelayanan yang baik dari petugas dan tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan dari Puskesmas dan Rumah Sakit.

“...kami merasa terbantu dengan adanya pelayanan gratis ini karena kami tidak membayar lagi saat berobat di puskesmas dan rumah sakit. Kami hanya membawa e-KTP kami, kami sudah bisa mendapatkan pelayanan kesehatan secara baik dan gratis...” (Informan 6)

“...kami merasa puas dengan program Bupati ini. Bersyukur dengan program ini, saya selama kontrol penyakit ini mulai di Puskesmas sampai rawat di Rumah Sakit Betun, semuanya gratis...”

(Informan 7)

KESIMPULAN

Penyelenggaraan Kebijakan Program Pelayanan Kesehatan Gratis Dengan Berbasis e-KTP Kabupaten Malaka di Tingkat Puskesmas terlaksana secara baik dan efektif. Adanya daya terima dan tingkat kepuasan masyarakat yang cukup terhadap Penyelenggaraan Kebijakan Program Pelayanan Kesehatan Gratis Dengan Berbasis e-KTP Kabupaten Malaka di Tingkat Puskesmas, karena sangat membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan di tingkat Puskesmas maupun di Rumah Sakit.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang ikut berperan dalam penulisan artikel dan publish artikel ini.

REFERENSI

Anggraeni, R., Zauhar, S. and Siswidiyanto (2011) ‘Evaluasi Kebijakan Publik’, Evaluasi Kebijakan Publik (Evaluasi Terhadap Proses

Pengadaan Anjungan Mandiri Kepegawaian Berdasarkan Perpres No. 504 Tahun 2010 Kepegawaian Daerah Kota Malang).

Aulia, P. (2014) ‘Kebijakan Integrasi Jaminan Kesehatan Daerah Ke Sistem Jaminan Kesehatan Nasional’, Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas, 8(2), p. 93. doi: 10.24893/jkma.8.2.93-99.2014.

Creswell, J. W. (2015) ‘Penelitian Kualitatif dan Desain Riset (memilih diantara lima pendekatan)’, in Penelitian Kualitatif.

Danim, S. (2004) Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok. Jakarta: Rineka Cipta.

Dunn, W. N. (2003) ‘Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua’, Gadjah Mada University Press.

Handoyo, E. (2012) Kebijakan Publik, Kebijakan Publik Deliberatif.

Herdiyansyah, H. (2015) Metodologi penelitian kualitatif untuk psikologi, Jakarta: Salemba Humanika.

Lexy J. Moleong, D. M. A. (2019) ‘Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)’, PT. Remaja Rosda Karya. doi: 10.1016/j.carbpol.2013.02.055.

Mahmudi (2010) Efektivitas Organisasi. Edisi Ke 2. Yogyakarta: STIM YKPN.

Miles, M. B. and Huberman, M. A. (2012) Analisis

- Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru, Universitas Indonesia_UI Press.
- Moleong (2010) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, BMC Public Health.
- Nasution, S. D., Utama, A. P. and Tetap (2017) 'Penerapan Weighted Sum Model (Wsm) Dalam Penentuan Peserta Jaminan', *Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika*, 2(1), pp. 40–47.
- Putri, N. E. (2014) 'Efektivitas Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional Melalui Bpjs Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Di Kota Padang', *Tingkap*, X(2), pp. 175–189. doi: 10.1016/S1697-2600(13)70010-3.
- Rahardjo, H. M. (2010) *Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif*, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Ramdhani, A. R. M. A. (2016) 'Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik', *Jurnal Publik*.
- Rangkuti, F. (2006) 'Reorientasi konsep perencanaan strategis untuk menghadapi abad 21', in *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*.
- Rushananto (2014) 'Kebijakan Publik', *Kebijakan Publik*.
- Siswanto (2007) *Efektivitas Kerja*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Steers (2005) *Efektivitas*. Edisi Pert. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Su'udi, A. and Hendarwan, H. (2018) 'Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Sasaran Program Jaminan Tabalong Sehat di Kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan', *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 1(2), pp. 102–112. doi: 10.22435/jpppk.v1i2.552.
- Sugiyono (2012) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- Sugiyono (2016) *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Suwitri, S. (2008) *Konsep Dasar Kebijakan Publik*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Thabrany, H. (2014) *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: PT. Radga Grafindo Persada.
- Widodo (2017) 'Metodologi Penelitian, Populer & Praktis', in *Metodologi Penelitian, Populer & Praktis*.
- Winarno, B. (2012) *Kebijakan Publik: Teori, Proses dan Studi Kasus*. Jakarta: Universitas Gadjadara Yogyakarta.