

FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB PENUNGGAKAN PEMBAYARAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI KECAMATAN MURUNG PUDAK KABUPATEN TABALONG

Rismalia*, Muhammad Noor Ifansyah

rismalia028@gmail.com ; mnifansyah@stiatabalong.ac.id

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong
Telp/Fax (0526) 2022484 Kode Pos 7012
Email : info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Anggota Komisi IX Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) Republik Indonesia (RI) menyoroti salah satu catatan Dewan Pengawas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Catatan yang dimaksud adalah masih tingginya tunggakan iuran BPJS Kesehatan peserta aktif pada segmen Pekerja Bukan Penerima Upah (PBBPU). Tingkat kesadaran masyarakat yang rendah dalam mematuhi pembayaran iuran harus menjadi bahan evaluasi internal BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan. Ketidakpatuhan tersebut bisa saja muncul karena rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. "Kita ketahui di lapangan, ketika iuran sudah dibayarkan dan mereka melakukan rujuk ke fasilitas kesehatan (faskes) yang lebih tinggi, itu kadang membutuhkan anggaran kembali, yang kadang-kadang masyarakat ketika dibenturkan hal seperti itu mereka kadang gelagapan," Dalam Rapat Dengar Pendapat Komisi IX bersama Direktur Utama dan Dewan Pengawas BPJS Kesehatan di Gedung DPR RI, Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis Faktor- Faktor Penyebab Penunggakan Pembayaran Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS) Di Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* pada tiga informan. Teknik pengambilan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan model interaktif yaitu kondensasi data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor utama yang memengaruhi penunggakan pembayaran BPJS Kesehatan di Kecamatan Murung Pudak adalah faktor pendapatan dan pekerjaan. Mayoritas informan mengalami kesulitan dalam membayar iuran secara konsisten karena memiliki pendapatan yang rendah atau tidak stabil, serta memiliki pekerjaan yang tidak tetap atau tidak memiliki pendapatan tetap.

Kata kunci : Penunggakan Pembayaran, BPJS, Murung Pudak

FACTORS CAUSING ARREARS IN PAYMENTS TO THE SOCIAL SECURITY ORGANIZING AGENCY (BPJS) IN MURUNG PUDAK SUB-DISTRICT, TABALONG REGENCY

ABSTRACT

A member of Commission IX of the House of Representatives (DPR) of the Republic of Indonesia (RI) highlighted one of the notes from the Supervisory Board of the Social Security Organizing Agency. The note in question is the still high arrears of BPJS Kesehatan (Healthcare Social Security Agency) contributions from active Non-Wage Earning Workers (PBBPU) segment participants. The low level of public awareness in complying with contribution payments should be internal evaluation material for BPJS Kesehatan in providing services. This non-compliance could arise due to the public's low trust in the service quality of health facilities that collaborate with BPJS Kesehatan. "We know in the field that when contributions have been paid and they are referred to a higher-level health facility (faskes), it sometimes requires additional costs, which sometimes makes people flustered when faced with such situations," stated during a Hearing Meeting of Commission IX with the President Director and Supervisory Board of BPJS Kesehatan at the

DPR RI Building. The aim of this research is to identify and analyze the Factors Causing Arrears in Payments to the National Healthcare Social Security Agency (BPJS) in Murung Pudak Sub-district, Tabalong Regency. This research uses a qualitative approach with a case study design. Sampling in this study used purposive sampling on three informants. Data collection techniques included interviews, observation, and documentation. The data analysis used an interactive model consisting of data condensation, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The research results conclude that the main factors influencing arrears in BPJS Kesehatan payments in Murung Pudak Sub-district are income and employment factors. The majority of informants experienced difficulties in paying contributions consistently due to low or unstable income, as well as having irregular jobs or no fixed income.

Keywords: *Payment Arrears, BPJS, Murung Pudak*

PENDAHULUAN

Dalam peneliti ini ingin mengetahui mengapa kesadaran masyarakat masih kurang untuk membayar iuran BPJS mandiri di Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Hal ini didasari dari beberapa penelitian terdahulu yaitu Peneliti sebelumnya menunjukkan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penunggakan pembayaran BPJS yakni disebabkan oleh faktor pendapatan, pengetahuan, persepsi dan motivasi (Mirna Ahmad, 2021). Perbedaan utama dari penelitian terdahulu dengan penelitian saya terletak pada wilayah atau populasi yang menjadi objek penelitian. Penelitian sebelumnya difokuskan pada persepsi masyarakat di Kelurahan Tamalanrea Jaya, Kota Makassar dan menggunakan pendekatan survei diskriptif dengan 6 responden sementara penelitian saya berfokus di wilayah Kabupaten Tabalong. Selain itu, hasil penelitian juga dapat berbeda karena faktor-faktor seperti kerangka teoritis, pertanyaan penelitian, dan analisis data yang digunakan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan mencatat peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang menunggak mencapai 15,73 juta peserta per 31 Agustus 2023. Sementara itu, data Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) mencatat jumlah tunggakan peserta BPJS Kesehatan per Juni 2023 mencapai Rp25 triliun. Dalam periode ini peserta BPJS Kesehatan terdaftar telah mencapai 259,52 juta jiwa. Direktur Kepesertaan BPJS Kesehatan mengatakan angka jumlah peserta menunggak ini sedikit meningkat dibandingkan dengan posisi

pada akhir Juni 2023 yakni 15,53 juta (Untari, 2023).

Menurut UU No.40 tahun 2004, pemerintah menyebutkan bahwa pada tahun 2019 wajib bagi seluruh rakyat Indonesia menjadi anggota JKN karena masyarakat akan merasakan dampak pelayanan kesehatan ketika sakit. Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran jaminan kesehatan atau iuran jaminan kesehatannya dibayar oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah.

Kepesertaan yang semakin meningkat tidak sejalan dengan kepatuhannya dalam membayar iuran JKN. Kepatuhan merupakan ketaatan atau ketidaktaatan pada perintah atau aturan, sedangkan kepatuhan dalam membayar iuran berarti perilaku seseorang yang memiliki kemauan membayar iuran secara tepat berdasarkan waktu yang telah ditetapkan. Terjadinya tunggakan karena tidak adanya mental gotong royong dalam hal iuran. Ini di karenakan kebanyakan peserta yang mendaftarkan diri di BPJS Kesehatan adalah peserta yang segera membutuhkan pengobatan kesehatan yang biayanya tergolong mahal. Peserta seperti ini biasanya antusias untuk mendaftarkan diri dan setelah pemberian pelayanan kesehatan dilalui, para peserta mulai acuh terhadap kewajibannya membayar iuran (Risdayanti, 2021)

Fenomena ini terjadi di Kabupaten Tabalong menurut survei data Kepala Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Cabang Barabai Sugyanto mengungkapkan, dari 236.917 jumlah penduduk di Kabupaten Tabalong yang sudah terdaftar di Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) sebanyak 133.745 jiwa (56,45%). Namun pembayaran iuran tidak berjalan lancar. Ada 7743 peserta mandiri yang menunggak membayar iuran. "Jumlah nominal yang menunggak sebesar Rp3,1 miliar," bebernya (Tobari, 2018).

TINJAUAN PUSTAKA

Pada penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa tinjauan pustaka yang mendukung penelitian tersebut. tinjauan pustaka tersebut antara lain :

- 1) (Risdayanti, 2021), Hasil dari penelitian ini yaitu tidak adanya hubungan dengan pendapatan keluarga, pengetahuan dan jumlah anggota keluarga yang terdaftar, dan adanya hubungan dengan tempat pembayaran iuran dan persepsi.
- 2) (Murniasih, 2022), Hasil penelitian Terdapat hubungan antara pendapatan, jumlah anggota keluarga, akses pembayaran dan kepuasan pelanggan dengan kepatuhan pembayaran iuran. Namun tidak terdapat hubungan antara umur, jenis kelamin, pengetahuan dan cara pembayaran dengan kepatuhan pembayaran iuran. Penghasilan merupakan faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepatuhan pembayaran iuran BPJS Kesehatan pada Peserta Mandiri di Puskesmas Kertasemaya Kabupaten Indramayu Tahun 2022.
- 3) (Mirna Ahmad, 2021), hasil penelitian diperoleh bahwa semua informan memiliki pendapatan rendah dan tidak patuh dalam membayar iuran, Semua informan memiliki pengetahuan yang tinggi tetapi tidak patuh dalam membayar iuran, semua informan memiliki persepsi negatif dan tidak patuh dalam membayar iuran dan semua informan memiliki motivasi positif tetapi tidak patuh dalam membayar iuran. Kesimpulan dari penelitian ini ialah semua informan mengalami ketidakpatuhan pembayaran iuran BPJS Kesehatan Mandiri disebabkan oleh faktor

pendapatan, pengetahuan, persepsi dan motivasi.

- 4) (Abrizal Hasyim, 2019), Hasil penelitian Ada hubungan cukup kuat antara pengetahuan dengan Penunggakan pembayaran iuran BPJS di wilayah kerja Puskesmas Abeli Kota Kendari, Ada hubungan cukup kuat antara pendapatan dengan Penunggakan pembayaran iuran BPJS di wilayah kerja Puskesmas Abeli Kota Kendari, Ada hubungan cukup kuat antara persepsi dengan Penunggakan pembayaran iuran BPJS di wilayah kerja Puskesmas Abeli Kota Kendari.
- 5) (Fahruzi Rahman, 2023), Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketidakpatuhan terjadi bukan karena persepsi terhadap penyelenggara layanan Kesehatan ataupun terhadap fasilitas Kesehatan tetapi ketidakpatuhan terjadi karena faktor pendapatan dan pekerjaan.

Administrasi Publik

Administrasi publik di Indonesia dikenal dengan istilah administrasi negara yakni salah satu aspek dari kegiatan pemerintahan (Kasim, 1993, p. 21). (Menurut Gordon, 1947) administrasi publik adalah studi tentang seluruh proses, organisasi dan individu yang bertindak sesuai dengan peran dan jabatan resmi dalam pelaksanaan peraturan perundangan yang dikeluarkan oleh lembaga legislatif, eksekutif dan peradilan. Definisi ini secara implisit menganggap administrasi publik terlibat dalam seluruh proses kebijakan publik.

Pandangan ini berbeda dengan pendapat Ellwein dan Hesse serta Peter (dalam Knill et al, 2001, p. 65) bahwa administrasi publik lebih berfungsi sebagai aplikasi hukum daripada pembuatan kebijakan dan kurang memiliki fleksibilitas dan diskresi secara komparatif ketika menerapkan provisi legal. Dalam arti luas, administrasi publik menurut Henry. (1995, p. 17) merupakan suatu kombinasi teori praktik birokrasi publik. Sementara itu, Hughes, (2012, pp. 4-9) menyatakan administrasi publik merupakan aktivitas melayani publik dan atau aktivitas pelayan publik dalam melaksanakan kebijakan yang diperoleh dari pihak lain. Pelaksanaannya

didasarkan pada prosedur dengan cara menerjemahkan kebijakan ke dalam tindakan. Administrasi publik terfokus pada proses, prosedur dan kesopanan. Tujuan administrasi publik baik menurut Henry. (1995) maupun Garcia & Khator, (2010) ialah untuk memajukan pemahaman tentang pemerintah dan hubungannya dengan rakyat yang pada gilirannya akan memajukan kebijakan publik yang lebih responsif terhadap tuntutan sosial dan untuk menetapkan praktik manajemen yang efisien, efektif dan lebih manusiawi (La Ode Syaiful Islamy Hisamuddin, 2023).

Pemerintahan

Secara etimologis, istilah pemerintahan berasal dari kata dasar "perintah" yang berarti menyuruh melakukan sesuatu, aba-aba, atau komando. Pemerintahan dalam bahasa Inggris disebut *government* yang berasal dari bahasa Latin: *gubernare*, *greek kybernun* yang berarti mengemudikan atau mengendalikan. Secara umum pemerintah merupakan organisasi, badan, lembaga yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu. Menurut CFStrong dalam bukunya *Modern Political Constitutions* menyebutkan bahwa "*Government is therefore that organization in which is vested the rights to exercise sovereign powers*". Pemerintahan adalah organisasi dalam mana diletakkan hak untuk melaksanakan kekuasaan berdaulat atau tertinggi.

Pelayanan Publik

Indonesia memiliki undang-undang pelayanan publik, yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Konsep pelayanan publik di dalam Undang-undang tersebut harus sesuai dengan standar pelayanan. Dalam Pasal 1 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Disebutkan dalam Pasal 34 tentang perilaku pelaksanaan dalam pelayanan, bahwa penyelenggara

pelayanan publik harus memenuhi bersikap dan berperilaku sebagai berikut.

- a. Adil dan tidak diskriminatif
- b. Cermat
- c. Santun dan ramah
- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
- e. Profesional
- f. Tidak mempersulit
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas Institusi penyelenggara
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
- m. Tidak menyalahgunakan informasi jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki
- n. Sesuai dengan kepantasan, dan tidak menyimpang dari prosedur.

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya negara untuk dapat memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar warga negaranya. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 terdapat amanat bahwa negara harus memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi tercapainya kesejahteraan. Demi mewujudkan kewajiban negara tersebut, pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan publik yang prima untuk masyarakat secara adil dan tidak diskriminasi. Maka, sebuah pemerintahan dinilai efektif dan efisien dari baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik di tengah masyarakat (Aulia Sholichan Iman Nurchotimah, 2021).

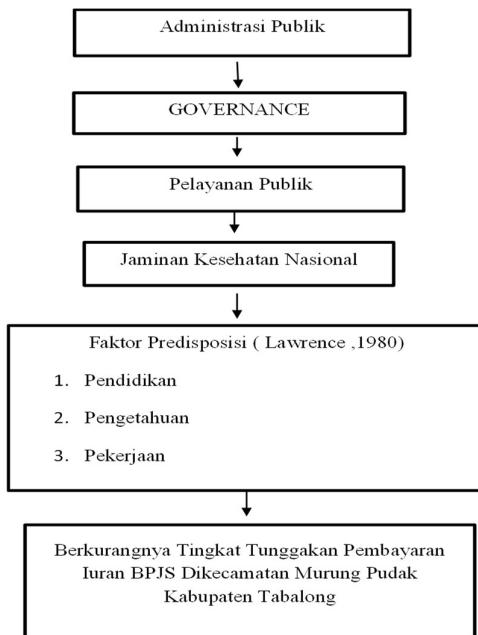
Jaminan Kesehatan Nasional

Jaminan sosial adalah bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.

Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah tata cara penyelenggaraan program Jaminan Sosial oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. JKN yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari SJSN yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan yang bersifat wajib berdasarkan UU No. 40 Tahun 2004 tentang SJSN dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Keapersertaannya wajib bagi seluruh penduduk Indonesia, dengan tujuan agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak.

Kerangka Konseptual

Gambar 1 kerangka Konseptual



Sumber : Peneliti 2024

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian Kualitatif menurut (Sugiyono, 2013) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang

berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel. sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan). analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Metode kualitatif ini diharapkan mampu menjelaskan tentang faktor- faktor yang menyebabkan penunggakan pembayaran BPJS kesehatan Mandiri.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. studi kasus adalah suatu pendekatan yang memusatkan perhatian pada suatu kasus secara intensif dan rinci (Surachmad ,1982). Pada penelitian ini studi akan mengeksplorasi masalah mengenai faktor yang menyebabkan penunggakan pembayaran BPJS kesehatan mandiri di Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong, dengan mendalam dan akan menyertakan berbagai informasi.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat penelitian dimana peneliti dapat menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang akan diteliti. adapun lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pemikiran dan pertimbangan peneliti, dikarenakan untuk dapat mengetahui atau melihat secara langsung faktor- faktor yang menyebabkan menunggaknya pembayaran bpjs di Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong.

Sumber Data

Merupakan sekumpulan informasi, yang berupa informasi atau angka hasil penelitian atau sesuatu kejadian atau sekumpulan informasi yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian adalah data yang berasal dari sumber-sumber yang sesuai dengan permasalahan penelitian. Sumber data dalam penelitian ini ada 2 macam yaitu sebagai berikut:

1. Data primer adalah yang diperoleh secara langsung dari lapangan penelitian melalui wawancara peneliti terhadap informasi yang berkomponen dengan keperluan data.
2. Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh dari sumber lain seperti dokumen-dokumen dan buku literatur yang berhubungan dengan pembahasan dan penelitian yang berdasarkan data penunjang lain berkaitan dengan yang ingin diteliti.

Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan rangka yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung untuk mengetahui secara langsung keadaan dan kenyataan lapangan sehingga dapat memperoleh data yang akurat atau suatu proses yang kompleks, suatu proses yang terusun dari berbagai proses biologi dan psikologis.

1. Wawancara

Wawancara adalah proses komunikasi atau interaksi yang mana pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab. Sehingga dapat berkontribusi makna dalam suatu topik tertentu. Adapun sumber key informan sebanyak 3 orang masyarakat

2. Dokumentasi

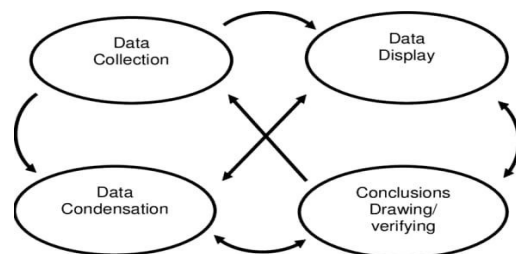
Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya yang monumental dari seseorang. Metode dokumentasi dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dengan mempelajari literatur-literatur, buku-buku atau dokumen, dan data yang berkaitan untuk mengungkap masalah penelitian. Adapun dokumen-dokumen yang digunakan dalam penelitian ini.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai mengumpulkan data dalam periode tertentu. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif atau lebih spesifik menggunakan metode interaktif. Menurut (Sugiyono, 2008), “analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat dengan mudah dipahami, dan tentunya dapat diinformasikan kepada orang lain.”

Model analisis data yang digunakan peneliti adalah model interaktif (Miles, 2014). Komponen dalam analisis data (Miles, 2014) sebagai berikut:

1. Kondensasi data (*data condensation*)

Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen dan materi-materi empiris. Kesimpulannya bahwa proses kondensasi data ini diperoleh setelah peneliti melakukan wawancara dan mendapatkan data tertulis yang ada di lapangan, yang nantinya transkrip wawancara tersebut dipilah-pilah



untuk mendapatkan fokus penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti.

2. Reduksi data (*Data Condensation*),

Reduksi data yaitu data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya oleh karena itu perlu dicatat secara rinci. Untuk itu perlu dilakukan analisa data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan pokoknya dan membuang yang tidak perlu.

Analisis Data

Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

3. Penyajian Data (data *display*)

Penyajian data merupakan sebuah pengorganisasian, penyatuan, dan informasi yang disimpulkan. Penyajian data disini juga membantu dalam memahami konteks penelitian karena melakukan analisis yang lebih mendalam.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions drawing*)

Penarikan kesimpulan disini dilakukan peneliti dari awal peneliti mengumpulkan data seperti mencari pemahaman yang tidak memiliki pola, mencatat keteraturan penjelasan, dan alur sebab akibat, yang tahap akhirnya disimpulkan keseluruhan data yang diperoleh peneliti. Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam penelitian kualitatif merupakan temuan yang baru, dalam pengertian lain lain temuan tersebut masih bersifat samar-samar atau kurang jelas. Disini peneliti berusaha memperjelas dengan menggunakan teori yang sudah teruji keberhasilannya, lalu peneliti menganalisis temuan baru tersebut sehingga menjadi jelas dengan menggunakan komponen dari analisis data yaitu Kondensasi data (data *condensation*), Penyajian Data (data *display*), Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*).

Adapun model interatif Milles & Huberman yang di maksud adalah sebagai berikut :

Gambar 2 komponen Analisa Data Model Interatif.

Sumber: Miles, Huberman, dan Saldana (2014: 12- 14)

Uji Analisis Data

Data yang telah berhasil digali, dikumpulkan, dan dicatat dalam kegiatan penelitian harus dipastikan ketepatan dan kebenarannya. Oleh karena itu setiap peneliti harus bisa memilih dan menentukan cara-cara yang tepat untuk mengembangkan validitas data yang diperoleh. “Validasi merupakan

derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek peneliti dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sungguh terjadi pada obyek penelitian”, (Sugiyono, 2008).

Pengembangan validitas yang digunakan oleh peneliti adalah teknik triangulasi. Triangulasi dalam menguji kredibilitas sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, cara, dan waktu. (Sugiyono, 2008) triangulasi dibagi menjadi tiga, antara lain sebagai berikut:

1. Triangulasi sumber, menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
2. Triangulasi teknik, menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
3. Triangulasi waktu, waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Pengambilan data harus disesuskan dengan kondisi narasumber.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber, dengan arti peneliti membandingkan informasi yang diperoleh dari satu sumber dengan sumber lain. Menggali satu sumber yang sama dengan teknik yang berbeda dan menentukan waktu yang berbeda (tepat).

Waktu penelitian

Penelitian ini berlangsung dalam rentan waktu tiga bulan, terhitung bulan April sampai dengan bulan Juni 2024, penelitian ini memerlukan jadwal penelitian untuk dapat menyelesaikannya.

Penelitian ini dimulai dari pengajuan judul pada awal bulan April 2024, penyusunan proposal yang dilakukan oleh peneliti dilakukan pada bulan April 2024, tahap berikutnya Seminar Proposal pada bulan Mei 2024, serta revisi Proposal dilakukan pada bulan Mei 2024, setelah Seminar Proposal diterima, dilanjutkan

dengan melakukan penelitian lapangan atau pengumpulan data pada bulan Mei- Juni , setelah itu melakukan proses penyusunan Skripsi dimulai pada bulan Mei dan Juni 2024 sampai dengan Sidang dibulan Juli 2024.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Dalam Penelitian ini, peneliti akan menguraikan dan menerangkan data dari hasil wawancara secara langsung terhadap informan mengenai faktor-faktor penyebab penunggakan pembayaran BPJS di Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Dengan pertanyaan-pertanyaan yang disusun sesuai dengan kriteria-kriteria faktor predisposisi menurut teori (Lawrance, 1980). Semua hasil dari penelitian diuraikan berdasarkan fokus pertanyaan penelitian sebagai berikut:

a. Faktor Pendidikan

Dalam konteks faktor pendidikan memainkan peran penting dalam memengaruhi kondisi penunggakan pembayaran BPJS. Berdasarkan wawancara dengan tiga informan yang memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda, terungkap bahwa tingkat pendidikan terakhir informan dapat memengaruhi pemahaman dan keterlibatan dalam pembayaran BPJS.

Informan pertama menyatakan, "jenjang pendidikan terakhir SMK." Informan kedua mengatakan, "jenjang pendidikan terakhir SMP." Sedangkan informan ketiga menyatakan, "jenjang pendidikan terakhir SMA."

Dalam hal pemahaman tentang manfaat dan prosedur pembayaran BPJS, informan pertama mengungkapkan, "kalo manfaat paham untuk gratis berobat sedangkan prosedur pembayaran nya tau setiap bulan sekali tetapi lupa tiap tanggal berapa untuk pembayaran BPJS karna sudah lama tidak membayar." Informan kedua menyatakan, "iya saya mengetahui." Sementara informan ketiga mengatakan, "iya saya memiliki pengetahuan

yang cukup mengenai manfaat dan prosedur pembayaran BPJS."

Ketika ditanya apakah tingkat pendidikan memengaruhi kesadaran pemahaman tentang pentingnya memiliki asuransi seperti BPJS, informan pertama menjawab, "tingkat pendidikan tidak mempengaruhi karna saya sadar bahwa penting untuk memiliki BPJS agar ketika berobat tidak terbebani masalah biaya." Informan kedua menyatakan, "tingkat pendidikan saya tidak mempengaruhi pemahaman tentang pentingnya memiliki asuransi kesehatan seperti BPJS." Sementara informan ketiga mengatakan, "iya dengan pendidikan kita dapat berpikir lebih terbuka mengenai hal-hal baru ataupun sistem dari pemerintah."

Berdasarkan hasil wawancara diatas tingkat pendidikan terakhir informan 1 adalah SMK, tingkat pendidikan terakhir informan 2 adalah SMP, sedangkan tingkat pendidikan terakhir informan 3 adalah SMA. Kesimpulannya tingkat pendidikan yang paling Tinggi adalah SLTA.

b. Faktor Pengetahuan

Dalam konteks mengenai faktor pengetahuan terkait BPJS, informasi yang diperoleh dari wawancara dengan tiga informan menyoroti pemahaman mereka tentang manfaat layanan kesehatan yang diperoleh melalui BPJS dan cara pembayaran BPJS beserta konsekuensinya.

Informan pertama menyatakan, "tidak terbebani biaya jika memiliki BPJS." Informan kedua mengatakan, "untuk mengurangi biaya besar melalui cicilan BPJS." Sementara informan ketiga mengungkapkan, "setahu saya manfaat layanan kesehatan yang diperoleh dari BPJS itu kita mendapatkan hak ruang inap gratis dari pihak rumah sakit yang ditentukan sesuai kelasnya."

Ketika ditanya tentang bagaimana mereka memperoleh informasi tentang cara pembayaran BPJS dan konsekuensinya, informan pertama menjelaskan, "saat suami sakit pertama tidak memiliki BPJS terus membuat BPJS karena bayaran yang besar

sehingga memberatkan, dari pihak BPJS tidak ada yang bersosialisasi karna butuh jadi mengurus sendiri sehingga tau dan ketika ingin berpindah ke pembiayaan dari pemerintah tidak bisa katanya harus melunasi tunggakan yang ada terlebih dahulu. " Informan kedua menyatakan, "dari rumah sakit ketika berobat pihak rumah sakit memberitahukan BPJS tidak bisa digunakan jadi pihak administrasi memberitahukan konsekuensinya BPJS tidak bisa digunakan jadi disuruh bayar dulu." Sementara informan ketiga mengatakan, "dari internet, berita, teman dan keluarga."

Terkait apakah pengetahuan tentang BPJS memengaruhi keputusan mereka dalam membayar tepat waktu, informan pertama menjawab, "iya mempengaruhi, waktu itu tidak pernah telat ketika biaya kebutuhan masih cukup tidak pernah telat membayar." Informan kedua menyatakan, "mempengaruhi, tetapi kondisi keuangan tidak mencukupi jadi tidak bisa membayar tepat waktu." Sementara informan ketiga mengungkapkan, "menurut saya tidak mempengaruhi kalau yang mempengaruhi itu pendapatan yang kita dapatkan entah perbulan atau perminggu."

Berdasarkan hasil wawancara diatas faktor pengetahuan terkait BPJS, Informan menunjukkan pemahaman yang beragam tentang manfaat BPJS dan cara pembayarannya. Mereka mendapatkan informasi dari berbagai sumber seperti pengalaman pribadi, rumah sakit, internet, dan keluarga. Meskipun pengetahuan tentang BPJS memengaruhi keputusan pembayaran bagi beberapa informan, faktor utama yang mempengaruhi adalah kondisi keuangan individu. Akses informasi mengenai manfaat, Prosedur, dan konsekuensi mengenai BPJS dilakukan dengan memanfaatkan media internet.

c. Faktor Pekerjaan

Dalam konteks faktor pekerjaan dan dampaknya terhadap pembayaran BPJS, informasi yang diperoleh dari wawancara dengan tiga informan menyoroti jenis pekerjaan, kemampuan untuk membayar

iuran BPJS, dan faktor-faktor yang membuat sulit dalam membayar BPJS.

Informan pertama menjelaskan, "karena sudah ditinggal suami tidak memiliki penghasilan tetap jadi berusaha seperti berjualan." Informan kedua mengatakan, "petani karet." Sementara informan ketiga sebagai jasa *service AC*.

Ketika ditanya apakah pekerjaan mereka cukup untuk membayar iuran BPJS dan kebutuhan lainnya, informan pertama dan kedua menyatakan bahwa pekerjaan mereka tidak cukup untuk membayar iuran BPJS. Informan ketiga juga mengungkapkan bahwa pendapatannya tidak mencukupi untuk membayar BPJS dan kebutuhan lainnya.

Terkait dengan kesulitan dalam membayar BPJS dengan pekerjaan mereka, informan pertama mengatakan, "karena banyak kebutuhan yang lain." Informan kedua menyebut, "banyaknya kebutuhan untuk anak sehingga tidak cukup untuk membayar BPJS." Sementara informan ketiga mengungkapkan, "menurut saya sulit karena pendapatan yang tidak tetap, karena saya bukan karyawan tetap."

Berdasarkan hasil wawancara diatas pekerjaan informan 1 adalah berjualan, informan 2 pekerjaannya petani karet, sedangkan informan 3 *service ac*.

d. Faktor Pendapatan

Dalam konteks faktor pendapatan dan dampaknya terhadap kemampuan membayar iuran BPJS, hasil wawancara dengan tiga informan mengungkapkan informasi tentang tingkat kesiapan finansial, pengaruh pendapatan, dan faktor-faktor keuangan lain yang mempengaruhi pembayaran BPJS.

Informan pertama menyatakan, "sangat tidak mampu karena tidak ada uang lainnya untuk membayar." Informan kedua mengatakan, "tidak mampu secara finansial." Sementara informan ketiga mengungkapkan, "secara finansial menurut saya, saya tidak mampu."

Ketika ditanya apakah tingkat pendapatan mereka mempengaruhi kemampuan

membayar iuran BPJS, informan pertama menjawab, "berpengaruh, soalnya menjadi beban lagi untuk membayar BPJS." Informan kedua menyatakan, "mempengaruhi, karena pendapatan saya rendah." Sementara informan ketiga mengungkapkan, "sangat mempengaruhi apa lagi pendapatan saya jauh dikatakan mendekati UMR."

Terkait dengan faktor keuangan lain yang mempengaruhi pembayaran BPJS, informan pertama mengatakan, "iya ada." Informan kedua menyebut, "karena banyaknya kebutuhan untuk sekolah anak, buat makan sehingga mempengaruhi untuk pembayaran BPJS." Sementara informan ketiga mengungkapkan, "banyak seperti kebutuhan pokok dan lain-lain."

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai faktor pendapatan terkait kemampuan membayar iuran BPJS, informan-informan menyampaikan bahwa secara finansial mereka merasa tidak mampu untuk membayar iuran BPJS. Tingkat pendapatan yang rendah atau dibawah UMR mempengaruhi kemampuan mereka dalam membayar BPJS, karena menambah beban keuangan yang sudah ada. Selain itu, faktor keuangan lain seperti kebutuhan untuk sekolah anak, kebutuhan pokok, dan kebutuhan lainnya juga mempengaruhi kemampuan pembayaran BPJS. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi keuangan secara keseluruhan, termasuk pendapatan dan kebutuhan hidup sehari-hari, berperan penting dalam kemampuan individu untuk membayar iuran BPJS secara konsisten.

e. Faktor Motivasi

Dalam konteks faktor motivasi terkait pembayaran BPJS, hasil wawancara dengan tiga informan mengungkapkan informasi tentang apa yang mendorong mereka untuk membayar BPJS meskipun ada kesulitan, motivasi utama mereka, dan keyakinan tentang pentingnya memiliki BPJS untuk kesejahteraan pribadi dan keluarga.

Informan pertama menjelaskan, "karena BPJS penting sekali tetapi karna adanya

faktor biaya tidak memiliki penghasilan yang cukup sehingga tidak cukup untuk membayar." Informan kedua mengatakan, "karena lagi sakit apa lagi harus rawat inap membutuhkan biaya yang besar sehingga meskipun ada kesulitan harus tetap membayar BPJS." Sementara informan ketiga mengungkapkan, "yang sangat mendorong saya adalah apabila kita sakit atau kecelakaan BPJS sangat berguna di saat itu karena kita mendapatkan layanan kesehatan gratis di rumah sakit."

Ketika ditanya tentang motivasi utama mereka untuk membayar BPJS, informan pertama menyatakan, "ketika ada keluarga yang sakit jadi tidak terlalu banyak biaya sehingga jika saat tidak memiliki uang masih bisa untuk ke rumah sakit." Informan kedua mengatakan, "untuk asuransi kesehatan saya dan keluarga ketika sakit jadi tidak terlalu khawatir tentang biaya." Sementara informan ketiga mengungkapkan, "motivasi utama saya yaitu ketika memiliki BPJS untuk jaminan kesehatan dan keselamatan saya dan keluarga."

Terkait dengan keyakinan tentang pentingnya memiliki BPJS untuk kesejahteraan pribadi dan keluarga, informan pertama menjelaskan, "dengan adanya BPJS tidak terlalu khawatir dengan biaya jika ada yang sakit dan harus dirawat." Informan kedua mengatakan, "karena BPJS tidak terlalu memberatkan dan dengan adanya BPJS tidak takut untuk berobat walaupun ekonomi lagi sulit." Sementara informan ketiga mengungkapkan, "yang sangat membuat saya yakin untuk kesejahteraan saya dan keluarga, pertama biaya kita pasti gratis karena memiliki BPJS, yang kedua kita tidak khawatir lagi apabila kita sakit atau hal-hal yang tidak diinginkan seperti kecelakaan karena tinggal menunjukkan BPJS ke tempat yang sudah ditentukan kita pasti akan mendapatkan layanan gratis."

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai faktor motivasi Para informan menunjukkan motivasi kuat untuk membayar

BPJS meskipun menghadapi kesulitan finansial. Mereka melihat BPJS sebagai perlindungan kesehatan yang penting, terutama saat menghadapi situasi medis yang memerlukan perawatan. Kesadaran akan manfaat asuransi kesehatan dan jaminan biaya pengobatan yang terjangkau menjadi motivasi utama dalam membayar iuran BPJS.

Pembahasan

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara dengan semua informan maka peneliti menemukan hasil penelitian berdasarkan lima indikator faktor predisposisi menurut teori Lawrance (1980) yang telah di kemukakan yaitu : Faktor Pendidikan, Pengetahuan, Pekerjaan, Pendapatan, dan Motivasi.

1. Faktor pendidikan

Informan dengan tingkat pendidikan yang berbeda menunjukkan pemahaman yang beragam tentang manfaat dan cara pembayaran BPJS. Namun, pada umumnya, tidak terlihat perbedaan signifikan dalam pemahaman mereka tentang BPJS yang dipengaruhi oleh tingkat pendidikan.

2. Faktor Pengetahuan

Informan memperoleh informasi tentang BPJS dari berbagai sumber seperti pengalaman sebelumnya, dokter, rumah sakit, internet, dan keluarga. Meskipun pengetahuan tentang BPJS memengaruhi keputusan pembayaran bagi beberapa informan, faktor utama yang mempengaruhi adalah kondisi keuangan individu.

3. Faktor Pekerjaan

Informan yang memiliki pekerjaan yang tidak tetap atau tidak memiliki pendapatan tetap menemukan kesulitan dalam membayar iuran BPJS secara konsisten. Kondisi ini bisa menjadi akibat dari pendapatan yang tidak mencukupi kebutuhan hidup sehari-hari.

4. Faktor Pendapatan

Mayoritas informan merasa tidak mampu membayar iuran BPJS secara konsisten karena memiliki pendapatan yang rendah atau dibawah UMR. Hal ini mempengaruhi

kemampuan mereka dalam menyediakan biaya untuk kebutuhan hidup dasar lainnya.

5. Faktor Motivasi

Informan merasa yakin akan manfaat dan pentingnya BPJS bagi kesehatan dan kesejahteraan mereka serta keluarga mereka. Meskipun menghadapi kesulitan finansial, motivasi utama mereka dalam membayar iuran BPJS secara teratur adalah keyakinan bahwa BPJS adalah kebutuhan penting untuk kesehatan dan kesejahteraan mereka dan keluarga mereka.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, faktor utama yang menyebabkan penunggakan BPJS adalah faktor pekerjaan dan pendapatan, di mana mayoritas informan mengalami kesulitan dalam membayar iuran BPJS secara konsisten karena memiliki pekerjaan dan pendapatan yang rendah atau dibawah UMR. Hal ini memengaruhi kemampuan mereka dalam memenuhi kebutuhan hidup dasar lainnya.

Dalam Kecamatan Murung Pudak, Kabupaten Tabalong, penunggakan pembayaran BPJS Kesehatan seringkali disebabkan oleh faktor pekerjaan dan pendapatan masyarakat. Pekerjaan dengan kondisi tidak tetap, pendapatan yang tidak menentu, atau pekerjaan informal yang tidak menjamin keberlanjutan pendapatan dapat membuat masyarakat kesulitan untuk membayar premi BPJS secara rutin.

Tingkat pendapatan yang rendah atau tidak stabil juga menjadi kendala utama. Jika pendapatan tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, pembayaran premi BPJS mungkin tidak menjadi prioritas utama dalam alokasi anggaran keluarga. Selain itu, keterbatasan akses keuangan dan kesulitan dalam menyisihkan dana untuk pembayaran premi juga memperburuk situasi penunggakan pembayaran BPJS.

Kondisi ekonomi rumah tangga yang tidak stabil, biaya hidup yang meningkat, dan tanggungan keluarga lainnya juga mempengaruhi kemampuan masyarakat dalam membayar premi BPJS. Kesulitan dalam

mengatur keuangan dan prioritas pengeluaran juga menjadi faktor yang menyebabkan penunggakan pembayaran BPJS di Kecamatan Murung Pudak.

Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan langkah-langkah yang mendukung peningkatan pendapatan masyarakat, edukasi yang lebih baik tentang manfaat BPJS Kesehatan, serta akses yang lebih mudah dalam proses pembayaran. Kolaborasi antara pemerintah, lembaga keuangan, dan masyarakat sangat diperlukan untuk mengurangi penunggakan pembayaran BPJS dan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang berkualitas.

Berdasarkan hasil penelitian ini sejalan dengan teori Lawrance (1980) faktor predisposisi yang terdiri dari faktor pendidikan, pengetahuan, pekerjaan, pendapatan, dan motivasi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu menurut (Fahruzi Rahman, 2023), (Murniasih, 2022), (Mirna Ahmad, 2021), (Abrizal Hasyim, 2019) menyatakan bahwa faktor yang menyebabkan penunggakan pembayaran iuran BPJS adalah faktor pendapatan dan pekerjaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor utama yang memengaruhi penunggakan pembayaran BPJS Kesehatan di Kecamatan Murung Pudak adalah faktor pendapatan dan pekerjaan. Mayoritas informan mengalami kesulitan dalam membayar iuran secara konsisten karena memiliki pendapatan yang rendah atau tidak stabil, serta memiliki pekerjaan yang tidak tetap atau tidak memiliki pendapatan tetap.

SARAN

1. Diharapkan agar BPJS Kesehatan dapat meningkatkan edukasi dan sosialisasi tentang manfaat program jaminan kesehatan kepada masyarakat, terutama yang memiliki pendapatan rendah, melalui media sosial atau forum-forum kegiatan sosial.

2. Diharapkan agar pemerintah daerah melalui program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) tidak hanya memfasilitasi pembayaran bulanan, tetapi juga memfasilitasi pembayaran tunggakan untuk membantu masyarakat yang memiliki tunggakan dalam melunaskan kewajiban pembayarannya terlebih dahulu.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrizal Hasyim, H. M. (2019). *Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Penunggakan Pembayaran Iuran Bpjs Kesehatan Mandiri Di Wilayah Kerja Puskesmas Abeli Kota Kendiri*. *MIRACLE Journal Of Public Health* , 3-7.
- Aulia Sholichan Iman Nurchotimah, M. (2021). *Pengawasan Pelayanan Publik- Jejak Pustaka*. Jejak Pustaka.
- Fahruzi Rahman, L. S. (2023). *Ketidak Patuhan Pembayaran Iuran Bpjs Kesehatan Mandiri Di Kabupaten Tabalong*. *JAPB*, 446-449.
- I Wayan Suwendra, S. (2018). *Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, Dan Keagamaan*. Nilacakra.
- La Ode Syaiful Islamy Hisamuddin, S. M. (2023). *Perkembangan Teori Administrasi Publik*. Deepublish.
- Mirna Ahmad, N. M. (2021). *Studi Ketidapatuhan Pembayaran Iuran Bpjs Kesehatan Mandiri Di Kelurahan Tamalanrea Jaya Kota Makassar*. *Window Of Public Health Journal* , 504-509.
- Murniasih, R. S. (2022). *Faktor- Faktor Yang Berhungan Dengan Kepatuhan Pembayaran Iuran Bpjs Kesehatan Pada Peserta Mandiri Di Puskesmas Kertasemaya Kabupaten Indramayu* . *Journal Of Public Healt INOVATION*, 41-42.

- Rahiman, M. (2022). *Reformasi Administrasi Publik*. CV. AZKA PUSTAKA.
- RI, O. (2023, Maret 1). *Pembatasan Layanan Pasien BPJS Kesehatan Diskriminatif*. Retrieved Januari 9, 2024, From <https://www.kompas.id/baca/humaniora/2023/02/28/pembatasan-kuota-pasien-bpjs-kesehatan-diskriminatif>
- Risdayanti, A. S. (2021). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Penunggakan Pembayaran Iuran Bpjs Kesehatan Mandiri Di Kelurahan Bunga Eja Beru Kecamatan Tallo Kota Makassar*. *Window Of Public Healt Journal*, 927-938.
- SINAGA, T. M. (2023, Maret 1). *Pembatasan Layanan Pasien BPJS Kesehatan Diskriminatif*. Retrieved Januari 9, 2024, From Kompas.Id: <https://www.kompas.id/baca/humaniora/2023/02/28/pembatasan-kuota-pasien-bpjs-kesehatan-diskriminatif>
- Sugiyono, P. D. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta.
- Tobari. (2018, April 20). *Bayar Iuran BPJS Bisa Diangsur*. Retrieved Januari 9, 2024, From <http://infipublik.id/read/262983/index.html>
- Untari, P. H. (2023, September 18). *Tunggakan Iuran Peserta BPJS Kesehatan Tembus Rp25 Triliun, Direksi Beberkan Asalnya*. Retrieved Januari 23, 2024, From Bisnis.Com: <https://finansial.bisnis.com/read/20230918/215/1696014/tunggakan-iuran-peserta-bpjs-kesehatan-tembus-rp25-triliun-direksi-beberkan-asalnya>
- Wanto, A. H. (2016). *Strategi Pemerintahan Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Mart City*. 41-42.