

KETERLIBATAN MASYARAKAT TERHADAP PENGAWASAN KEBIJAKAN BPJS KESEHATAN

Maal Abrar¹, Andi Kardian Riva'i², Ahmad Saudi³, Hanifahturahmi⁴, A'ang Chaarnaillan⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Persada Bunda Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received August, 2025

Revised August, 2025

Accepted August, 2025

Available online Juli, 2025

¹maalabrar445@gmail.com,

²andiriva39i@gmail.com,

³ahmadsaudi9145@gmail.com,

⁴hanifahturahmi20@gmail.com,

⁵chaarnaillan@gmail.com



This is an open access article under the
[CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published
by Universitas Pendidikan Ganesha.

Abstract

This research aims to explore the forms of community involvement in the supervision of BPJS Kesehatan and its impact on service quality. The approach used is qualitative research with a literature study method, collecting data from various written sources related to community involvement in health service supervision. The findings indicate that community participation through discussion forums, complaint reporting, and direct supervision significantly contributes to enhancing the transparency, accountability, and quality of BPJS Kesehatan services. Nevertheless, communication challenges and a lack of understanding regarding participants' rights and obligations must be addressed to encourage broader engagement. This study provides recommendations to improve education and socialization concerning supervision procedures, which are expected to strengthen the community's role in health service oversight.

Keywords: Community, Supervision, Health

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bentuk keterlibatan masyarakat dalam pengawasan BPJS Kesehatan dan dampaknya terhadap kualitas layanan. Pendekatan yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode studi pustaka, yang mengumpulkan data dari berbagai sumber tertulis terkait keterlibatan masyarakat dalam pengawasan layanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat melalui forum diskusi, pelaporan keluhan, dan pengawasan langsung berkontribusi signifikan terhadap peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan BPJS Kesehatan. Meskipun demikian, tantangan komunikasi dan kurangnya pemahaman mengenai hak dan kewajiban peserta harus diatasi untuk mendorong keterlibatan yang lebih luas. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan edukasi dan sosialisasi mengenai prosedur pengawasan, yang diharapkan dapat memperkuat peran masyarakat dalam pengawasan layanan kesehatan.

Kata Kunci: Masyarakat, Pengawasan, Kesehatan

A. PENDAHULUAN

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan salah satu pilar utama dalam sistem kesehatan nasional Indonesia. Sejak diresmikan pada tahun 2014, BPJS Kesehatan bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan kepada seluruh masyarakat Indonesia tanpa terkecuali. Menurut data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, hingga tahun 2023, lebih dari 225 juta penduduk telah terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan, menunjukkan pentingnya lembaga ini dalam memberikan akses layanan kesehatan yang lebih baik (Kemenkes RI, 2023).



BPJS Kesehatan telah berkontribusi besar dalam meningkatkan akses kesehatan, tetapi masih terdapat tantangan yang signifikan terkait kualitas layanan yang diberikan. Keterlibatan masyarakat menjadi sangat penting. Masyarakat tidak hanya sebagai pengguna layanan, tetapi juga sebagai pengawas yang dapat memberikan masukan serta kritik konstruktif terhadap layanan yang disediakan. Keterlibatan masyarakat dalam pengawasan layanan kesehatan dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas BPJS Kesehatan (Widyastuti, 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bentuk-bentuk keterlibatan masyarakat dalam pengawasan BPJS Kesehatan serta dampaknya terhadap kualitas layanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai peran aktif masyarakat dalam pengawasan layanan kesehatan, yang pada gilirannya dapat berkontribusi terhadap perbaikan sistem kesehatan di Indonesia.

Rumusan masalah dalam penelitian ini mencakup dua pertanyaan utama. Pertama, apa saja bentuk keterlibatan masyarakat dalam pengawasan BPJS Kesehatan? Keterlibatan masyarakat dapat bervariasi, mulai dari pelaporan keluhan, partisipasi dalam forum diskusi, hingga pengawasan langsung terhadap layanan kesehatan. Misalnya, di beberapa daerah, masyarakat telah membentuk kelompok-kelompok pemantau kesehatan yang secara aktif mengawasi dan memberikan umpan balik terhadap layanan BPJS Kesehatan (Sari, 2021).

Kedua, apa dampak keterlibatan masyarakat terhadap kualitas layanan BPJS Kesehatan? Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa daerah-daerah yang memiliki tingkat keterlibatan masyarakat yang tinggi cenderung memiliki kualitas layanan kesehatan yang lebih baik. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan kepuasan peserta BPJS Kesehatan dan penurunan jumlah keluhan yang diterima oleh BPJS Kesehatan (Fitria, 2022). Dengan demikian, penting untuk menganalisis lebih lanjut mengenai hubungan antara keterlibatan masyarakat dan kualitas layanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk keterlibatan masyarakat dalam pengawasan BPJS Kesehatan serta menganalisis dampaknya terhadap pengawasan dan kualitas layanan yang diberikan. Pertama, penelitian ini akan mengidentifikasi berbagai cara masyarakat berpartisipasi dalam pengawasan, baik secara formal maupun informal. Misalnya, melalui pengaduan yang disampaikan ke BPJS Kesehatan, partisipasi dalam rapat koordinasi, atau bahkan melalui media sosial.

Kedua, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak dari keterlibatan masyarakat terhadap pengawasan BPJS Kesehatan. Dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber, termasuk survei dan wawancara dengan peserta BPJS Kesehatan, diharapkan dapat ditemukan hubungan yang signifikan antara tingkat keterlibatan masyarakat dan kualitas layanan yang diterima. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pengembangan kebijakan yang lebih baik dalam pengawasan layanan kesehatan di Indonesia.

B. METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dipilih karena fokusnya yang mendalam pada pemahaman fenomena sosial yang kompleks. Menurut Denzin dan Lincoln (2011), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami makna dan pengalaman individu dalam konteks sosialnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka. Studi pustaka adalah metode yang mengandalkan pengumpulan informasi dari berbagai sumber tertulis, seperti buku, artikel, laporan, dan dokumen terkait lainnya. Melalui studi pustaka, peneliti dapat mengumpulkan data sekunder yang relevan untuk mendukung analisis dan interpretasi hasil penelitian.



Studi pustaka juga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi dan menganalisis penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan layanan kesehatan. Dengan memahami temuan-temuan dari penelitian terdahulu, peneliti dapat menemukan celah penelitian yang perlu diisi dan mengembangkan kerangka teoritis yang lebih kuat. Selain itu, studi pustaka juga membantu peneliti dalam merumuskan pertanyaan penelitian dan hipotesis yang lebih tajam.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Keterlibatan Masyarakat

- **Partisipasi dalam Forum Diskusi dan Sosialisasi**

Keterlibatan masyarakat dalam pengawasan BPJS Kesehatan dapat dilihat dari partisipasi mereka dalam forum diskusi dan sosialisasi yang diadakan oleh BPJS Kesehatan maupun organisasi masyarakat sipil. Forum ini menjadi wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat, berbagi pengalaman, serta mendiskusikan isu-isu terkait layanan kesehatan yang diberikan. Menurut data dari BPJS Kesehatan pada tahun 2022, lebih dari 60% peserta forum menyatakan bahwa mereka merasa lebih memahami hak dan kewajiban mereka sebagai peserta setelah mengikuti sosialisasi (BPJS Kesehatan, 2022).

Contoh konkret dari partisipasi ini dapat dilihat dalam acara sosialisasi yang diadakan di berbagai daerah, di mana masyarakat diberikan kesempatan untuk bertanya langsung kepada perwakilan BPJS Kesehatan. Dalam sebuah studi kasus di Kota Bandung, forum diskusi berhasil menarik lebih dari 200 peserta yang aktif berdiskusi mengenai kendala yang mereka hadapi dalam mengakses layanan kesehatan (Jurnal Kesehatan Masyarakat, 2023).

Hal ini menunjukkan bahwa forum diskusi tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai sarana edukasi bagi masyarakat. Selain itu, partisipasi dalam forum ini juga mengarah pada peningkatan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pengawasan layanan kesehatan. Masyarakat yang terlibat dalam diskusi cenderung lebih kritis dan proaktif dalam menyampaikan keluhan serta saran yang konstruktif kepada BPJS Kesehatan. Dengan demikian, forum diskusi menjadi salah satu bentuk keterlibatan yang efektif dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan BPJS Kesehatan.

- **Pelaporan Keluhan dan Masukan dari Masyarakat**

Salah satu bentuk keterlibatan masyarakat yang signifikan adalah melalui pelaporan keluhan dan masukan. BPJS Kesehatan telah menyediakan berbagai saluran untuk masyarakat menyampaikan keluhan, baik melalui aplikasi mobile, media sosial, maupun hotline. Data dari survei kepuasan peserta BPJS Kesehatan pada tahun 2022 menunjukkan bahwa 45% peserta merasa puas dengan respon BPJS Kesehatan terhadap keluhan yang mereka ajukan (BPJS Kesehatan, 2022).

Pelaporan keluhan ini menjadi penting karena dapat memberikan umpan balik langsung kepada BPJS Kesehatan mengenai kualitas layanan yang diberikan. Sebagai contoh, dalam kasus di Kabupaten Sleman, masyarakat melaporkan adanya antrian panjang di fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS. Setelah menerima laporan tersebut, BPJS Kesehatan melakukan evaluasi dan berkoordinasi dengan fasilitas kesehatan untuk memperbaiki sistem antrian, yang akhirnya berdampak positif pada pengalaman peserta (Jurnal Administrasi Kesehatan, 2023).



Meskipun saluran pelaporan telah disediakan, masih terdapat tantangan terkait dengan tingkat partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan. Banyak masyarakat yang belum mengetahui cara yang tepat untuk melaporkan masalah yang mereka hadapi. Oleh karena itu, edukasi tentang prosedur pelaporan yang efektif menjadi sangat penting untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan BPJS Kesehatan.

- **Keterlibatan dalam Pengawasan Langsung terhadap Layanan**

Keterlibatan masyarakat dalam pengawasan langsung terhadap layanan BPJS Kesehatan juga merupakan bentuk partisipasi yang nyata. Masyarakat dapat berperan sebagai pengawas independen dalam setiap tahap pelayanan kesehatan, mulai dari pendaftaran hingga pelayanan medis. Dalam beberapa tahun terakhir, telah muncul inisiatif masyarakat yang mengajak warga untuk berpartisipasi dalam pengawasan kualitas layanan di rumah sakit dan klinik yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan.

Misalnya, di Kota Yogyakarta, sebuah komunitas bernama "Kesehatan Kita" melakukan pengawasan langsung terhadap pelayanan di beberapa rumah sakit. Mereka melakukan penilaian terhadap waktu tunggu, sikap petugas medis, dan fasilitas yang disediakan. Hasil pengawasan ini kemudian dilaporkan kepada BPJS Kesehatan dan dipublikasikan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat lainnya (Kompas, 2023). Kegiatan ini tidak hanya membantu BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga mendorong masyarakat untuk lebih aktif dalam memperhatikan layanan kesehatan yang mereka terima.

Keterlibatan masyarakat dalam pengawasan layanan juga dapat meningkatkan rasa memiliki terhadap program BPJS Kesehatan. Ketika masyarakat merasa bahwa mereka berkontribusi dalam pengawasan, mereka akan lebih cenderung untuk menggunakan layanan secara optimal dan melaporkan jika ada masalah. Hal ini menciptakan siklus positif yang dapat mendorong perbaikan berkelanjutan dalam layanan kesehatan.

Dampak Keterlibatan Masyarakat

- **Peningkatan Kualitas Layanan BPJS Kesehatan**

Dampak positif dari keterlibatan masyarakat tidak dapat dipandang sebelah mata, terutama dalam hal peningkatan kualitas layanan BPJS Kesehatan. Dengan adanya partisipasi aktif dari masyarakat, BPJS Kesehatan dapat memperoleh informasi yang lebih akurat mengenai kebutuhan dan harapan peserta. Data yang diperoleh dari laporan masyarakat sering kali menjadi dasar bagi BPJS Kesehatan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan layanan.

Sebagai contoh, dalam laporan tahunan BPJS Kesehatan 2022, disebutkan bahwa terdapat peningkatan signifikan dalam kepuasan peserta setelah implementasi program umpan balik dari masyarakat (BPJS Kesehatan, 2022). Dalam beberapa kasus, laporan keluhan mengenai kualitas obat dan perawatan di fasilitas kesehatan mendorong BPJS untuk melakukan audit dan pengawasan yang lebih ketat terhadap penyedia layanan. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan kesehatan yang diterima oleh peserta.

Keterlibatan masyarakat juga berperan dalam mendorong inovasi dalam pelayanan. Ketika masyarakat menyampaikan ide-ide baru atau solusi untuk masalah yang ada, BPJS Kesehatan dapat mengevaluasi dan mengimplementasikan ide-ide tersebut untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Sebuah studi di Jakarta menunjukkan bahwa rumah sakit yang aktif menerima masukan dari masyarakat cenderung memiliki waktu tunggu yang lebih singkat dan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang tidak (Jurnal Manajemen Kesehatan, 2023).



- **Responsivitas BPJS Kesehatan terhadap Masukan Masyarakat**

Keterlibatan masyarakat juga berdampak pada responsivitas BPJS Kesehatan terhadap masukan yang diberikan. Dengan meningkatnya jumlah laporan dan masukan dari masyarakat, BPJS Kesehatan menjadi lebih peka terhadap isu-isu yang dihadapi oleh peserta. Hal ini tercermin dalam kebijakan dan program yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan untuk menjawab kebutuhan masyarakat.

Misalnya, setelah menerima banyak masukan mengenai kesulitan akses layanan di daerah terpencil, BPJS Kesehatan meluncurkan program mobil kesehatan yang menjangkau daerah-daerah tersebut. Program ini tidak hanya meningkatkan akses layanan kesehatan, tetapi juga menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan mendengarkan dan merespons kebutuhan masyarakat (Sindo News, 2023).

Responsivitas ini penting untuk membangun kepercayaan antara BPJS Kesehatan dan masyarakat. Ketika masyarakat melihat bahwa masukan mereka diakomodasi dan menghasilkan perubahan yang nyata, mereka akan lebih termotivasi untuk terus berpartisipasi dalam pengawasan layanan. Hal ini menciptakan siklus positif yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.

- **Studi Kasus Keberhasilan Pengawasan Masyarakat**

Beberapa studi kasus menunjukkan keberhasilan pengawasan masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan BPJS Kesehatan. Salah satu contohnya adalah program "Warga Peduli Kesehatan" yang dilaksanakan di Provinsi Jawa Tengah. Program ini melibatkan masyarakat untuk secara aktif mengawasi dan memberikan masukan mengenai pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit. Hasilnya, dalam waktu satu tahun, terdapat penurunan signifikan dalam jumlah pengaduan terkait pelayanan kesehatan, yang menunjukkan bahwa pengawasan masyarakat dapat mendorong perbaikan yang signifikan (Jurnal Kesehatan Masyarakat, 2023).

Contoh lainnya adalah inisiatif di Kota Surabaya, di mana masyarakat berkolaborasi dengan BPJS Kesehatan untuk melakukan survei kepuasan peserta. Hasil survei ini digunakan untuk menyusun rekomendasi perbaikan layanan yang kemudian diimplementasikan oleh BPJS Kesehatan. Dalam laporan tahunan, BPJS Kesehatan mencatat peningkatan kepuasan peserta hingga 30% setelah implementasi rekomendasi tersebut (BPJS Kesehatan, 2022).

Studi kasus ini menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat bukan hanya sekadar formalitas, tetapi memiliki dampak yang nyata terhadap kualitas layanan kesehatan. Dengan melibatkan masyarakat dalam pengawasan, BPJS Kesehatan dapat menciptakan layanan yang lebih responsif dan berkualitas tinggi, yang pada akhirnya akan meningkatkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Tantangan dalam Keterlibatan Masyarakat

- **Kendala Komunikasi antara Masyarakat dan BPJS Kesehatan**

Meskipun keterlibatan masyarakat dalam pengawasan BPJS Kesehatan memiliki banyak manfaat, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Salah satu tantangan utama adalah kendala komunikasi antara masyarakat dan BPJS Kesehatan. Banyak masyarakat yang merasa kesulitan untuk menyampaikan pendapat atau keluhan mereka karena kurangnya informasi mengenai saluran komunikasi yang tersedia. Menurut survei yang dilakukan oleh Lembaga Survei Indonesia pada tahun 2022, sekitar 40% responden mengaku tidak tahu bagaimana cara melaporkan keluhan mereka terkait layanan BPJS Kesehatan (LSI, 2022). Hal ini menciptakan kesenjangan antara BPJS Kesehatan dan



masyarakat, yang dapat menghambat partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan layanan.

Untuk mengatasi kendala ini, BPJS Kesehatan perlu meningkatkan upaya sosialisasi mengenai saluran komunikasi yang tersedia. Penggunaan media sosial dan aplikasi mobile dapat menjadi alternatif yang efektif untuk menjangkau masyarakat, terutama generasi muda yang lebih akrab dengan teknologi. Selain itu, pelatihan bagi petugas BPJS Kesehatan dalam berkomunikasi dengan masyarakat juga perlu dilakukan untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh semua lapisan masyarakat.

- **Kurangnya Pemahaman Masyarakat tentang Hak dan Kewajiban**

Tantangan lain yang dihadapi dalam keterlibatan masyarakat adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang hak dan kewajiban mereka sebagai peserta BPJS Kesehatan. Banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami apa saja yang menjadi hak mereka dalam mendapatkan layanan kesehatan, serta kewajiban yang harus dipenuhi untuk mendapatkan layanan tersebut. Data dari Kementerian Kesehatan menunjukkan bahwa hanya sekitar 35% peserta BPJS Kesehatan yang mengetahui hak dan kewajiban mereka secara lengkap (Kemenkes, 2022). Kurangnya pemahaman ini dapat mengakibatkan masyarakat tidak memanfaatkan layanan yang tersedia secara optimal, serta mengurangi partisipasi mereka dalam pengawasan layanan.

Oleh karena itu, penting bagi BPJS Kesehatan untuk melakukan kampanye edukasi yang lebih intensif mengenai hak dan kewajiban peserta. Edukasi ini dapat dilakukan melalui berbagai media, termasuk sosialisasi langsung di komunitas, penyebaran brosur, dan penggunaan media sosial. Dengan meningkatkan pemahaman masyarakat, diharapkan mereka akan lebih aktif dalam menggunakan layanan dan berpartisipasi dalam pengawasan.

- **Solusi untuk Meningkatkan Keterlibatan Masyarakat**

Untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan BPJS Kesehatan, beberapa solusi dapat diterapkan. Pertama, BPJS Kesehatan perlu memperkuat saluran komunikasi yang ada, baik melalui media sosial, aplikasi mobile, maupun hotline. Hal ini akan memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan masukan mereka secara langsung.

Kedua, penting untuk melibatkan organisasi masyarakat sipil dalam proses sosialisasi dan edukasi. Organisasi ini dapat berfungsi sebagai jembatan antara BPJS Kesehatan dan masyarakat, membantu menyampaikan informasi dengan cara yang lebih mudah dipahami. Selain itu, mereka dapat membantu mengorganisir forum diskusi dan sosialisasi di tingkat lokal, sehingga lebih banyak masyarakat yang terlibat. Ketiga, BPJS Kesehatan juga perlu mengembangkan program insentif bagi masyarakat yang aktif berpartisipasi dalam pengawasan layanan. Program ini dapat berupa penghargaan atau pengakuan bagi individu atau kelompok yang berhasil memberikan masukan yang konstruktif. Dengan demikian, masyarakat akan lebih termotivasi untuk terlibat dalam pengawasan layanan kesehatan.



D. KESIMPULAN

Keterlibatan masyarakat dalam pengawasan layanan BPJS Kesehatan telah terbukti memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Melalui partisipasi aktif dalam forum diskusi, pelaporan keluhan, dan pengawasan langsung, masyarakat tidak hanya memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai hak dan kewajiban mereka sebagai peserta, tetapi juga mampu menyampaikan masukan yang konstruktif kepada BPJS Kesehatan. Proses ini tidak hanya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan, tetapi juga membangun rasa memiliki masyarakat terhadap program yang disediakan. Keterlibatan tersebut menciptakan siklus positif di mana umpan balik dari masyarakat mendorong BPJS Kesehatan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan yang diperlukan, pada gilirannya meningkatkan kualitas layanan yang diterima oleh peserta.

Tantangan tetap ada dalam memastikan partisipasi masyarakat yang optimal. Kendala komunikasi dan kurangnya pemahaman mengenai hak dan kewajiban peserta merupakan hambatan yang harus diatasi untuk mendorong keterlibatan lebih lanjut. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah konkret seperti edukasi yang lebih intensif mengenai prosedur pelaporan dan penyampaian informasi yang memadai melalui berbagai saluran komunikasi. Di samping itu, berkolaborasi dengan organisasi masyarakat sipil untuk meningkatkan sosialisasi juga dapat membantu menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat. Dengan pendekatan yang tepat, diharapkan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan BPJS Kesehatan dapat terus meningkat, sehingga kesehatan masyarakat secara keseluruhan dapat terjaga dan diperbaiki kinerjanya.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Fitria, R. (2022). "Kualitas Layanan BPJS Kesehatan: Analisis dari Perspektif Masyarakat." *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 45-53.
- Kemkes RI. (2023). "Laporan Tahunan BPJS Kesehatan 2023." Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Sari, D. (2021). "Peran Masyarakat dalam Pengawasan Layanan Kesehatan." *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 8(1), 30-40.
- Widyastuti, A. (2022). "Transparansi dan Akuntabilitas dalam Layanan Kesehatan: Peran BPJS Kesehatan." *Jurnal Hukum dan Kesehatan*, 5(3), 15-25.
- BPJS Kesehatan. (2022). *Laporan Tahunan BPJS Kesehatan 2022*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Jurnal Kesehatan Masyarakat*. (2023). "Forum Diskusi dan Dampaknya terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan". *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(1), 45-60.
- Jurnal Administrasi Kesehatan*. (2023). "Evaluasi Pelayanan BPJS Kesehatan di Kabupaten Sleman". *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 8(2), 123-130.
- Kompas. (2023). "Inisiatif Masyarakat dalam Pengawasan Layanan Kesehatan". *Kompas*, 15 Maret 2023.
- Lemba Survei Indonesia. (2022). "Survei Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan". Jakarta: LSI.
- Kemkes. (2022). "Statistik Kesehatan Masyarakat 2022". Jakarta: Kemkes.
- Sindo News. (2023). "Program Mobil Kesehatan BPJS Kesehatan". *Sindo News*, 10 Januari 2023.
- Jurnal Manajemen Kesehatan*. (2023). "Pengaruh Masukan Masyarakat terhadap Kualitas Layanan Kesehatan". *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 9(3), 200-210.