

**ABSTRAK**  
**EVALUASI PELAKSANAAN**  
**PROGRAM RENCANA PEMBAYARAN BERTAHAP (REHAB)**  
**DALAM MENINGKATKAN STATUS KEPESERTAAN AKTIF**  
**BPJS KESEHATAN DI KANTOR CABANG PURWOKERTO**

*Cynthia Dwi Syahnour Naffastsati, Arih Diyaning Intiasari, Nabela Putri Yanuari*

**Latar Belakang:** Peserta BPJS berstatus tidak aktif sebanyak 20,4% per Maret 2024. BPJS berupaya memberikan solusi terhadap peserta dalam melunasi tunggakan iuran melalui program REHAB. Pada tahun 2024, ditemukan banyak peserta REHAB yang belum menuntaskan skema cicilan sehingga kepesertaan non aktif sebanyak 60% dari total peserta terdaftar. Hingga kini banyak peserta mandiri non aktif yang belum memanfaatkan program di BPJS Kantor Cabang Purwokerto. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pelaksanaan program REHAB dalam meningkatkan status kepesertaan BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Purwokerto.

**Metodologi:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Pengambilan data dengan wawancara mendalam melibatkan 3 informan peserta REHAB, 2 informan petugas BPJS KC Purwokerto dan 2 peserta mandiri non aktif yang mengetahui REHAB.

**Hasil Penelitian:** Aspek konteks menunjukkan permasalahan peserta non aktif disebabkan perpindahan kerja, rendahnya ATP dan WTP, pandemi. Peserta memanfaatkan REHAB bertujuan meringankan pembayaran tunggakan dan mendapatkan status aktif kepesertaan. Aspek input prosedur pendaftaran dan pembayaran diketahui peserta melalui Mobile JKN atau Kantor BPJS. Peserta terkendala dalam pemasangan aplikasi karena sinyal dan perangkat tidak mendukung. Aspek proses yaitu pendaftaran dan pembayaran peserta REHAB, namun rendahnya ATP masih menghambat peserta mengikuti program. Upaya penyebaran informasi dan ketiadaan sistem reminder untuk mendorong kepatuhan membayarkan angsuran REHAB. Aspek produk yaitu capaian kepesertaan REHAB meningkat, namun baru 48,85% dari total pendaftar yang melunasi angsuran dan belum adanya data kolektibilitas yang hanya mengakumulasi iuran kolektibilitas REHAB.

**Kesimpulan:** Program perlu mengoptimalkan sistem *reminder* dengan menunjuk petugas untuk mengingatkan peserta membayarkan angsuran REHAB dan menyediakan data kolektibilitas iuran dari program REHAB agar kontribusi program bisa terukur.

**Kata Kunci:** Program REHAB, Evaluasi, Utang

**ABSTRACT**  
**EVALUATION OF STAGED PAYMENT PLAN (REHAB) PROGRAM**  
**IMPLEMENTATION IN IMPROVING ACTIVE BPJS KESEHATAN**  
**PARTICIPANT STATUS AT THE BPJS KESEHATAN**  
**PURWOKERTO BRANCH OFFICE**

*Cynthia Dwi Syahnour Naffastsati, Arih Diyaning Intiasari, Nabela Putri Yanuari*

**Background:** As of March 2024, 20.4% of BPJS participants were inactive. BPJS provides solutions for participants to settle overdue premiums through the REHAB program. In 2024, many REHAB participants failed to complete their installment schemes, resulting in 60% of registered participants remaining inactive. To date, many independent inactive participants have not utilized the program at the BPJS Purwokerto Branch Office. This study aims to evaluate the implementation of the REHAB program in improving BPJS Kesehatan participant status at the Purwokerto Branch Office.

**Methods:** This study employs a qualitative method with a phenomenological approach. Data were collected through in-depth interviews involving 3 REHAB participants, 2 informants from BPJS Purwokerto Branch Office staff, and 2 independent inactive participants who were aware of REHAB program.

**Results:** The context aspect shows inactive participant issues stem from job changes, low ATP and WTP, the pandemic. Participants use REHAB to ease overdue payments and regain active status. The input aspect indicates that registration and payment procedures are known to participants via Mobile JKN or BPJS office. Participants face challenges installing the app due to poor signals and unsupported devices. The process aspects include participant registration and payment for REHAB however, low ATP still hinders participants from joining the program. Efforts to disseminate information and the absence of a reminder system to encourage compliance in paying REHAB installments. The product aspect shows increasing REHAB participation achievements, but only 48.85% of registrants complete installments, with no specific data on REHAB premium collectibility.

**Conclusion:** The program needs to optimize the reminder system by assigning staff to remind participants to pay their REHAB installments and by providing collectibility data on REHAB contributions so that the program's impact can be measured.

**Keywords:** REHAB program, Evaluation, Debt