

**ANALISIS PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI JAKARTA
(STUDI KASUS: RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PASAR REBO)**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana Ilmu Politik

Universitas Bakrie, Program Studi Ilmu Politik,

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie



Dina Ria Mora Tampubolon

1161004047

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISIONALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya milik saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar

Nama : Dina Ria Mora Tampubolon

NIM : 1161004047

Tanda Tangan : 

Tanggal : 22 Agustus 2020

HALAMAN PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI

Proposal Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Dina Ria Mora Tampubolon

NIM : 1161004047

Program Studi : Ilmu Politik

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan BPJS Kesehatan di Jakarta (Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo)

Telah berhasil dipertaruhkan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian Persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Politik pada Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Insan Harapan Harahap, S.Sos., M.AP.



Penguji 1 : Aditya Batara Gunawan, S.Sos., M.Litt



Penguji 2 : Astrid Meilasari Sugiana, PhD.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 22 Agustus 2020

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala Puji penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis mampu menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Analisis Pelayanan BPJS Kesehatan (Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo)**” sebagai bentuk untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik di Universitas Bakrie program studi Ilmu Politik dengan konsentrasi Kebijakan Publik. Tugas Akhir ini dirancang dan diselesaikan dalam waktu lima bulan untuk melakukan pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan hingga proses bimbingan dengan dosen pembimbing Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tanpa adanya bimbingan, pengarahan, dorongan, nasihat, saran dan doa restu dari berbagai pihak akan sulit untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Dengan penuh rasa hormat dan terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. (Alm.) Papa Dame Tampubolon dan Mama Ely Sunarti, selaku orang tua penulis yang telah menyemangati tiada henti, memberikan pertolongan baik materil dan non materil. Tanpa peranan dan doa restu beliau Tugas Akhir ini tidak akan berhasil sampai di tahapan akhir. Ini untuk Mama.
2. Bapak Insan Harapan Harapan, S.Sos., M. AP. Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir penulis yang selalu sabar dan terus memberikan respon positif bahwa penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu.
3. Bapak Aditya Batara Gunawan, S.Sos., M.Litt, selaku Kepala Program Studi Ilmu Politik Universitas Bakrie dan Dewan Penguji Tugas Akhir yang sudah memberikan rasa percayanya terhadap penelitian Tugas Akhir ini.
4. Ibu Astrid Meilasari Sugiana, Ph.D. selaku Dewan Penguji Tugas Akhir yang berbaik hati.
5. Bapak Bani Pamungkas, SH., MSi., MPA. Selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis.

6. Bapak M. Iqbal Anas Ma'ruf selaku Kepala Hubungan Masyarakat BPJS Kesehatan DKI Jakarta yang telah membantu penulis mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Ibu dr. Sulastris Salim selaku Kepala Bidang Pelayanan Medis RSUD Pasar Rebo yang telah membantu penulis dalam pemberian informasi penting yang terkait dengan penulisan Tugas Akhir ini.
8. Gayus Hebron Sinaga, S.Pd. yang telah memberikan waktunya, semangat dan aura positif bagi penulis dalam melakukan penelitian guna menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terima kasih telah menjadi pendengar yang baik dan selalu ada ketika penulis membutuhkan bantuan.
9. Adelia, Dinda En Gedi, Nadya Jasmine, Dhea Rizki Ardinta, Nur Hasanah Alaydrus, Sandra, Dina Fara Milda, Dwi Kartika, Akram. Selaku teman-teman penulis yang tergabung dalam kelompok "PP Family" dari awal perkuliahan yang telah memberikan hiburan, semangat, dan dorongan bahwa penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir sebelum batas yang ditentukan.
10. Ayudia Rantung, S.Ikom., selaku sahabat penulis yang telah memberikan semangat tiada henti walaupun berada beda pulau.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan banyak manfaat dan berguna dalam menambah wawasan para pembaca di waktu mendatang. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Jakarta, 22 Agustus 2020



Dina Ria Mora Tampubolon

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dina Ria Mora Tampubolon

NIM : 1161004047

Program Studi : Ilmu Politik

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas **Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Fee Rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Pelayanan BPJS Kesehatan di Jakarta (Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 22 Agustus 2020

Yang Menyatakan,



Dina Ria Mora Tampubolon

Analisis Pelayanan BPJS Kesehatan di Jakarta
(Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo)

Dina Ria Mora Tampubolon

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasar Rebo. Data yang digunakan adalah data yang dari hasil penelitian lapangan dan proses wawancara mendalam dengan informan-informan yang terkait dengan penelitian ini. Penelitian ini menggunakan beberapa konsep dan teori dari kebijakan publik dan pelayanan publik. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dan teknik wawancara mendalam, studi dokumen dan observasi. Hasil penelitian berdasarkan hasil observasi, proses wawancara berbagai narasumber, dan studi dokumentasi seputar pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Pasar Rebo, dapat dinyatakan bahwa pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Pasar Rebo sudah berjalan cukup baik walaupun masih ditemukan beberapa permasalahan yang perlu segera diperbaiki dan dilakukan peningkatan pelayanan terkhusus pada etika bekerja para pekerja medis dan non medis. Dalam penelitian ini juga ditemukan faktor pendukung dan penghambat pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Pasar Rebo. Faktor pendukung diantaranya adalah sikap tenaga medis yang profesional dan birokrasi pelayanan yang efektif. Sedangkan faktor penghambat diantaranya adalah terbatasnya jumlah tenaga medis, ruang perawatan kelas III, dan obat-obatan untuk pasien peserta BPJS Kesehatan.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, BPJS Kesehatan, Inovasi, Jaminan Kesehatan*

Analisis Pelayanan BPJS Kesehatan di Jakarta
(Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo)

Dina Ria Mora Tampubolon

ABSTRACT

This study aims to determine how the BPJS Kesehatan at the Pasar Rebo Regional General Hospital. The data used are data from the results of field research and in-depth interviews with informants related to this research. This study uses several concepts and theories from public policy and public services. The approach used in this research is a qualitative approach and in-depth interview techniques, document study and observation. The results of the study were based on observations, the process of interviewing various sources, and documentary studies about BPJS Kesehatan services at Pasar Rebo Hospital, it can be stated that BPJS Kesehatan services at Pasar Rebo Hospital have been running quite well, although there are still some problems that need to be fixed immediately and improved services. especially in the work ethic of medical and non-medical workers. In this study also found supporting and inhibiting factors for BPJS Kesehatan services at Pasar Rebo Hospital. Supporting factors include the attitude of professional medical personnel and effective service bureaucracy. While the inhibiting factors include the limited number of medical personnel, class III treatment rooms, and medicines for BPJS Kesehatan participant patients.

Keywords: Public Policy, BPJS Kesehatan, Inovation, Health Insurance

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
1.3 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.6 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.7 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.7.1. Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.7.2. Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.8 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II KERANGKA TEORITIS	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kebijakan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Paradigma Kebijakan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Proses Kebijakan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Konsep Implementasi Kebijakan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Langkah-langkah Implementasi Kebijakan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Konsep Pelayanan dan Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Konsep Pelayanan Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima dalam Bidang Kesehatan ..	Error! Bookmark not defined.
defined.	
2.4 Konsep Jaminan Kesehatan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Pengertian Jaminan Kesehatan.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 Konsep Inovasi	Error! Bookmark not defined.
2.5.1 Pengertian Inovasi.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1 Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Sumber data dan Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.

3.3.1	Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.3	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Penguji Keabsahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Gambaran Umum Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan).....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Peserta Jaminan Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Pelayanan Kesehatan yang Dijamin.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Hak dan Kewajiban Peserta	Error! Bookmark not defined.
4.2	Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasar Rebo	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Sejarah RSUD Pasar Rebo	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Struktur Organisasi RSUD Pasar Rebo	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Visi, Misi, Tujuan dan Fungsi, dan Motto RSUD Pasar Rebo	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Kebijakan Mutu RSUD Pasar Rebo	Error! Bookmark not defined.
4.2.5	Sarana dan Prasarana RSUD Pasar Rebo	Error! Bookmark not defined.
4.2.6	Pelayanan RSUD Pasar Rebo	Error! Bookmark not defined.
4.2.7	Kepegawaian RSUD Pasar Rebo	Error! Bookmark not defined.
4.3	Hasil Penelitian dan Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Pasar Rebo untuk Pasien Pengguna BPJS Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Terlaksanan Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Pasar Rebo.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Inovasi Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Pasar Rebo	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1 Surat Keterangan Tugas Akhir Peneliti		Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Surat Rekomendasi Perihatl Wawancara dengan Kepala Hubungan Masyarakat BPJS Kesehatan.....		Error! Bookmark not defined.

Lampiran 3 Surat Rekomendasi Penelitian Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Pasar Rebo	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4	Error! Bookmark not defined.
Transkrip dan Keterangan Wawancara dengan Bapak. M. Iqbal Anas Ma'ruf.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5	Error! Bookmark not defined.
Transkrip dan Keterangan Wawancara dengan Ibu. dr. Sulastris Salim.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6	Error! Bookmark not defined.
Transkrip dan Keterangan Wawancara dengan Ibu. Sari Puspita	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7	Error! Bookmark not defined.
Transkrip dan Keterangan Wawancara dengan Ibu. Lena ...	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8	Error! Bookmark not defined.
Transkrip dan Keterangan Wawancara dengan Bapak. Sarlin.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9	Error! Bookmark not defined.
Transkrip dan Keterangan Wawancara dengan Bapak. Tohonan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10	Error! Bookmark not defined.
Transkrip dan Keterangan Wawancara dengan Ibu. Hertin Liberti ...	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 11	Error! Bookmark not defined.
Transkrip dan Keterangan Wawancara dengan Ibu. Resinda Simbolon ...	Error! Bookmark not defined.
Glosarium:	Error! Bookmark not defined.
Dokumentasi Lokasi Penelitian di RSUD Pasar Rebo.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Prosedur Analisis Kebijakan 18

Gambar 3.1 Alur Kerangka Berfikir 33

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tahap-tahap dalam proses pembuatan kebijakan.....	16
Tabel 3.1 Proses Pertanyaan Penelitian	32
Tabel 3.2 Data Informan	34
Tabel 3.3 Sistematika Penulisan	35
Tabel 3.6 Teknik Pengumpulan Data	36
Tabel 4.1 Laporan Indikator Mutu Bulan Januari hingga Maret 2020 RSUD Pasar Rebo..	47
Tabel 4.2 Laporan Indikator Mutu Bulan Oktober hingga Desember 2019 RSUD Pasar Rebo.....	48
Tabel 4.3 Komposisi Ruang Rawat Inap RSUD Pasar Rebo	51
Tabel 4.4 Tabel Jumlah Kunjungan Berdasarkan Pelayanan (KLN dan Umum) RSUD Pasar Rebo	53
Tabel 4.5 Tabel Jumlah Kunjungan Instalasi Kardiovaskuler	53
Tabel 4.6 Laporan Kinerja RSUD Pasar Rebo	54
Tabel 4.7 Data Kepegawaian RSUD Pasar Rebo Berdasarkan Status Kepegawaian Per Januari hingga Desember 2019	55
Tabel 4.8 Daftar Tenaga Medis dan Non Medis per Januari hingga Desember 2019.....	56
Tabel 4.9 Tabel Observasi	75