

**ANALISIS MEKANISME PELAYANAN KARTU INDONESIA SEHAT KEPADA  
MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT BAPTIS KOTA BATU**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



Oleh

**KORNELIUS LADA  
2012210103**

**KONSENTRASI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG  
2019**

## RINGKASAN

Jaminan Kesehatan adalah hak yang harus diperoleh seluruh Warga Negara Indonesia untuk sebagaimana yang diamanatkan dalam UUD 1945 pasal 28H dan UU nomor 26 tahun 2009 bahwa setiap masyarakat berhak memperoleh perlindungan kesehatan untuk memperoleh manfaat pemeliharaan dalam memenuhi kebutuhan dasar kepada seluruh lapisan masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Mekanisme Pelayanan Kartu Indonesia Sehat Kepada Masyarakat di RS Baptis Batu. Metode yang digunakan deskriptif kualitatif, Teknik sampel digunakan *purposive sampling* dengan informan Petugas BPJS bagian pendaftaran dan pelayanan serta beberapa masyarakat. Teknik pengumpulan data ini menggunakan Wawancara, Observasi dan Dokumentasi. Teknik analisis data penelitian menggunakan Reduksi data, Penyajian data, Penarikan kesimpulan. Keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber. Hasil Penelitian menunjukkan Bahwa Pelayanan yang diberikan oleh pegawai BPJS Kesehatan RS Baptis Batu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang sudah dilakukan, kepada para pasien dengan kondisi penyakit kritis langsung dilayani di IGD dengan baik, tidak mendiskriminasi dan menyediakan sarana prasarana. Segala informasi layanan Kartu Indonesia Sehat kepada setiap peserta kurang di sosialisasikan, sehingga banyak yang tidak mengetahui tentang tata cara menggunakan jasa pelayanan apotik/farmasi dan sistem rujukan Pasien Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama hanya bisa dirujuk ke Rumah Sakit tipe C lebih dahulu, hal tersebut menimbulkan permasalahan terkait pelayanan menjadi di persulit atau perlambat.

**Kata Kunci :** *Mekanisme Pelayanan; Kartu Indonesia Sehat.*

## **BAB I PENDAHULUAN**

### A. Latar belakang

Jaminan Kesehatan adalah hak dasar yang harus dimiliki oleh Warga Negara Indonesia seperti yang dimaksudkan dalam pembukaan UUD 1945 Pasal 28H dan UU nomor 26 Tahun 2009, bahwa semua kalangan masyarakat berhak mendapatkan perlindungan kesehatan. Sistem jaminan kesehatan nasional (JKN) diselenggarakan berdasarkan standar operasional prosedur dengan sistem pemberian asuransi kesehatan sosial yang wajib diberikan secara merata. Manfaat dari kebijakan ini disambut positif karena dapat memberikan dampak yang baik kepada masyarakat.

Namun fenomena berkembang di Indonesia yakni sulitnya akses dalam pelayanan kesehatan untuk masyarakat, Saat ini tidak saja terjadi di perkotaan juga merambah hingga pedesaan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam pencapaian peningkatan kesehatan tersebut, termasuk di dalamnya mengupayakan jaminan kesehatan kepada masyarakat, adalah melaksanakan Program Jaminan Kesehatan, mulai dari Jamkesmas, Jamkesda namun program tersebut belum efektif. Pada akhirnya beralih kepada Jaminan Kesehatan Nasional (melalui BPJS).

Permasalahan yang terjadi kurangnya sosialisasi terkait dengan mekanisme pelaksanaan BPJS Kesehatan baik ke provider kesehatan, dokter keluarga, klinik swasta maupun stakeholder yang lain. Sampai saat ini belum ada rencana untuk memonitoring dan evaluasi kebijakan secara independen yang berfokus pada akses dan mutu pelayanan dalam konteks pemerataan keadilan pelayanan kesehatan.

Desentralisasi pembangunan kesehatan bertujuan untuk mengoptimalkan pembangunan bidang kesehatan dengan cara lebih mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sehingga diharapkan pembangunan kesehatan lebih efektif dan

efisien untuk menjawab kebutuhan kesehatan masyarakat. Hal untuk memperpendek rantai demokrasi dan atau melahirkan kebijakan kesehatan yang lebih representatif dengan kebutuhan masyarakat tertentu termasuk dalam pengalokasian dana bahkan dengan melibatkan masyarakatnya sebagai salah satu potensi lokal yang di eksplorasi sumber baik dari segi tenaga maupun pikiran ( Handayani, 2010:11-20)

Jaminan kesehatan masyarakat juga merupakan sebuah program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat dan diselenggarakan secara nasional, agar terjadi subsidi silang dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan menyeluruh bagi masyarakat dalam meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan terhadap seluruh masyarakat agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal secara efektif dan efisien (Kemenkes, 2014).

Namun belum seluruh masyarakat menikmati program nasional Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dan Jamkesda dinilai belum menjadi solusi yang baik untuk menjamin masalah kesehatan kepada masyarakat sehingga diganti dengan program JKN-BPJS; yang merupakan program pemerintah terkait jaminan kesehatan masyarakat termasuk di kota Batu.

Presiden Joko Widodo dalam beberapa kesempatan menyatakan akan mengimplementasikan program Kartu Indonesia Sehat (KIS) untuk seluruh masyarakat Indonesia. Jika memiliki ide dasar KIS, Joko Widodo yang dikutip oleh beberapa media masa bahwa “(Antara BPJS Kesehatan dengan KIS) BPJS itu badannya, Kartu Indonesia Sehat itu Programnya”. Joko Widodo menegaskan bahwa KIS dengan BPJS Kesehatan tidak bisa dipertentangkan, karena itu satu kesatuan sistemik. Jika Ide KIS, pernyataan joko widodo yang dikutip oleh beberapa media masa bahwa” Antara BPJS dengan KIS) besa dong, BPJS itu badannya, Kartu indonesia itu programnya”

Suropaty (2014) menyatakan bahwa KIS adalah kartu peserta Jaminan Kesehatan yang berlaku secara nasional dalam kerangka Surat Jaminan Sosial Nasional (SJSN) oleh karena itu setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan dengan menggunakan kartu indonesia sehat serta berkewajiban untuk membayar iuran kepada pemerintah.

Berdasarkan latar belakang ini, penulis tertarik melakukan penelitian dengan Judul “**ANALISIS MEKANISME PELAYANAN KARTU INDONESIA SEHAT (KIS) KEPADA MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT BAPTIS KOTA BATU**”

## B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yaitu:

- a) Bagaimana mekanisme pelayanan Kartu Indonesia Sehat kepada masyarakat di Rumah Sakit Baptis Kota Batu.
- b) Apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung dalam program pelayanan Kartu Indonesia Sehat bagi masyarakat di Rumah Sakit Baptis Kota Batu.

## C. Tujuan Penelitian

Dari penelitian ini bertujuan untuk:

- b) Menganalisis mekanisme pelayanan Kartu Indonesia Sehat di Rumah Sakit Baptis Kota Batu.
- c) Menganalisis faktor penghambat dan pendukung dalam Pelayanan Kartu Indonesia Sehat terhadap masyarakat pengguna di Rumah Sakit Baptis Kota Batu.

#### D. Manfaat Penelitian

##### a) Manfaat Teoritis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan dapat memberikan informasi bagi berbagai kalangan Masyarakat tentang prosedur pelayanan Kartu Indonesia Sehat sehingga dapat mewujudkan Pelayanan yang baik dengan menjadi teladan atau panutan dan memenuhi berbagai tuntutan pasien/ masyarakat .

##### b) Manfaat Praktis

###### 1) Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi atau masukan bagi Rumah Sakit setempat tentang Prosedur pelayanan Kartu Indonesia Sehat kepada masyarakat sehingga dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang baik.

###### 2) Bagi masyarakat

Dengan penelitian diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi masyarakat dalam menilai Prosedur Pelayanan Rumah sakit yang dapat menjawab segala tuntutan dan harapan masyarakat.

###### 3) Bagi peneliti

Penelitian sebagai bentuk implementasi bagi peneliti dalam mengembangkan ilmu yang diperoleh di kampus secara khusus dalam merespon berbagai fenomena-fenomena sosial yang terjadi di masyarakat terutama yang berkaitan dengan masalah Prosedur pelayanan kartu Indonesia sehat.

#### 4) Bagi Intitusi

Dengan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi bagi para pembaca sebagai wacana ilmiah dan acuan untuk melaksanakan penelitan-penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku :

- Azwar, Azrul (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Aditama, Yoga Tjandra, 2002. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Darmadi, Hamid. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Sosial*. Bandung: Alfabeta
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- James L. Havery. (2000). sistem informasi: Jakarta, Diakses Apr 7, 2012 Dari <https://www.slideshare.net/wewe86/jbptunikomppgdlagusnovyni2515512unikom-af>
- Nasution. 2009. *Metode Research* (Penelitian Ilmiah). Jakarta: Bumi Aksara.
- Moneir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Majalah Kesehatan Masyarakat No. 2 Hal 74-76.Jakarta 1999, *Pengantar Epidemiologi*. Edisi Revisi. Binarupa Aksara. Jakarta
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance “Kepemerintahan yang Baik*. Bagian Kedua Edisi Revisi. CV Mandar Maju. Bandung
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Andi Ofset, Yogyakarta.

### JURNAL:

- Lina, Maha Rina, Pamela. 2015. *Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kota Wialyah Utara Kota Kediri*, Jurnal Unesa, diakses Dec 31, 2013 dari <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/13707/12562>

Wijayanti, Resti Eka, Fitria. 2016. *Analisis Clinical Pathway dengan BPJS antara RS NEGERI DAN RS SWASTA di Surakarta*, Diakses Feb 15, 2016 dari <http://eprints.ums.ac.id/43626/1/11.%20NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>

Bajari, Heri Abner. 2008. *Analisis Kualitas Pelayanan Bagi Peserta Asuransi Kesehatan Masyarakat Miskin (ASKESKIN) di puskesmas Candilama Semarang*. Diakses Juni 20, 2016 dari [http://http%3A%2F%2Fjurnal.mahasiswa.com/Abner\\_Herry\\_Bajari\\_2008\\_Analisis\\_Kualitas\\_Pelayanan\\_Bagi\\_Peserta\\_Asuransi\\_Kesehatan\\_Masyarakat\\_Miskin%28ASKESKIN%29\\_di\\_puskesmas\\_Candilama\\_Semarang.pdf](http://http%3A%2F%2Fjurnal.mahasiswa.com/Abner_Herry_Bajari_2008_Analisis_Kualitas_Pelayanan_Bagi_Peserta_Asuransi_Kesehatan_Masyarakat_Miskin%28ASKESKIN%29_di_puskesmas_Candilama_Semarang.pdf)

## **DOKUMEN RESMI**

Departemen Kesehatan Puskesmas RI. 2003. *Manajemen Puskesmas*. Jakarta: Depkes RI

Keputusan MENPAN No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 *Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 *tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Menteri Penertiban Aparatur Negara. 1993. Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 *Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*, Menpan, Jakarta.

Peraturan Presiden Nomor 111 Tahun 2013 *Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan* (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 255 Tahun 2013);

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 *Tentang Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS)*.

Kemenkes Kesehatan RI. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2012*. Jakarta 2013 Undang-Undang Republik Indonesia No 40 Tahun 2004 *Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*.

UU No 36 Tahun 2009 *Tentang Kesehatan*, [Internet] Available from : <http://www.bpkp.go.id/unit/hukum/undang-undang/2009.pdf> [Accessed:: 12 Maret 2013]

## **INTERNET :**

BPJS Kesehatan, 2017, Diakses Rabu, 07/01/2015 11:52 WIB <http://www.cirebontrust.com>