

**PELAYANAN KESEHATAN MELALUI BADAN PENYELENGGARA  
JAMINAN SOSIAL ( BPJS )**

( Studi Implementasi Program Kartu BPJS di PUSTU Desa Mara 1 Kecamatan  
Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara Berdasarkan  
Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan )

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan**

**Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

**Disusun Oleh**

**Yohanes Dorensio Adib**

**Nim: 18031000014**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG  
2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul : **PELAYANAN KESEHATAN MELALUI  
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN  
SOSIAL (BPJS)**  
( Studi Implementasi Program Kartu BPJS Di PUSTU  
Desa Mara 1 Kecamatan Tanjung Palas Barat  
Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara  
Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun  
2013 Tentang Jaminan Kesehatan )
2. Nama : Yohanes Dorensio Adib
3. Nim : 18031000014
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
6. Universitas : Merdeka Malang

Menyetujui  
Pembimbing I

Prof. Bonaventura Ngw.,MS

Menyetujui  
Pembimbing II

Dr. H. Catur Wahyudi, MA

Mengetahui  
Dekan

  
Dr. SUKARDI, M.Si

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Yohanes Dorensio Adib ini telah di Dipersentasikan dihadapan

Tim Penguji

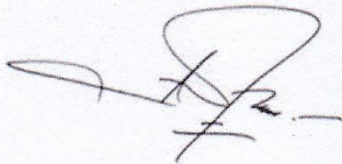
Hari : Kamis

Tanggal : 11 Agustus 2022

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang

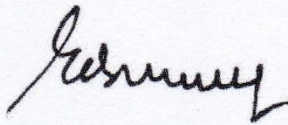
### Susunan Tim Penguji

Ketua



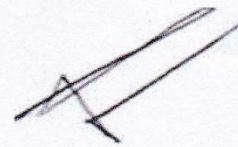
Dr.H. Catur Wahyudi, MA

Sekretaris



Drs. Titot Edy Suroso,MS

Anggota



Akbar Pandu Dwinugraha,S.AP.,M.AP

Mengesahkan

Dekan FISIP Unmer Malang



UNIVERSITAS MERDEKA MALANG  
FISIP  
SUKARDA ANDRAGA  
FAX IL. SOSIAL & IL. POLITIK  
DR. SUKARDI, M.Si

## PERNYATAAN OTORITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yohanes Dorensio Adib  
Nim : 18031000014  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang saya susun sekarang ini:

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata I
2. Tidak Memiliki Kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain.
3. Seriap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu di sebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar Pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur- unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang mengertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan pereundangan- undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan oleh lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang,

Yang Menyatakan

  
  
Yohanes Dorensio Adib

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAAN**

### **Motto :**

" Jika Kamu *Gagal* Hari Ini, *Coba* lah *Esok* Hari. Jika Kamu *Gagal* Lagi, *Coba* Lagi *Esoknya*. Yakinlah Di *Gagal* Mu Hari Ini Ada Kesuksesan Di Hari Berikutnya. "

### **Kupersembahkan Kepada :**

Ayah,Ibu, Adik Tercinta  
Dan Almamater Ku

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena Berkat rahmat dan kasih karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PELAYANAN KESEHATAN MELALUI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) ( Studi Implementasi Program Kartu BPJS Di Pustu Desa Mara 1 Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan ) ”** Adapun penyusunan skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak dan kekeruan serta jauh dari kata sempurna. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan yang di miliki oleh penulis. Oleh karena itu penulis dengan senang hati akan menerima masukan saran serta kritikan demi perbaikan skripsi ini. Pada kesempatan kali ini dengan rasa hormat dan banyak-banyak terima kasih kepada :

1. Prof. Bonaventura Ngw.,MS selaku dosen pembimbing 1 saya yang setia dalam membimbing saya serta memberikan saran dalam penulisan skripsi ini

2. Dr. H. Catur Wahyudi.,MA selaku dosen pembimbing 2 saya yang juga selalu setia dalam membimbing serta memberikan masukan dan saran dalam penulisan skripsi saya ini.
3. Seluruh dosen jurusan Administrasi Publik yang telah memberikan imlu serta mengajarkan banyak hal kepada semasa saya masih kuliah.
4. Seluruh dosen dan karyawan-karyawati Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
6. Petugas PUSTU Desa Mara 1 yang sudah mengizinkan saya serta membantu saya dalam melakukan penelitian.
7. Kedua orang tua saya Bpk Alexander Budi dan Ibu Kristina Umar. Yang mana selalu membrikan motivasi semangat serta selalu mendoakan saya.
8. Kedua adik saya Yolla Dhea dan Yosef Dillo yang selalu mendukung saya.
9. Untuk orang yang spesial bagi saya yaitu pacar saya SN yang selalu memberi saya semangat serta selalu mendokan saya.
10. Keluarga besar Ibum Liah yang sering memberi dukungan kepada saya dan mendokan saya.
11. Keluarga besar Umar Luhut yang selalu mendukung memberi motivasi dan selalu mendokan saya.
12. Teman sekaligus keluarga saya yang ada di Malang, Firda ,Alex, Donna, Deri, Handika.yang selalu memberikan dukungan dan semnagat kepada saya
13. Teman-teman kontrakan bandulan gang 1 D no 38 yang mendukung saya

14. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018

15. Teman-teman yang ada di kampung halaman yang selalu mendukung saya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulian ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan penulis sendiri. Untuk itu saran dan kritik dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akan saran dan kritik yang akan datang penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Pada akhirnya semoga penulisan skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi pembaca.

Malang, Agustus 2022

Penyusun

Yohanes Dorensio Adib



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
PERSETUJUAN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT .....	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Mamfaat Penelitian.....	5
BAB II : KERANGKA DASAR TEORI.....	7
2.1 Teori Kebijakan Publik.....	7
2.1.1 Pengertian Kebijakan.....	7
2.1.2 Pengertian Kebijakan Publik .....	8
2.2 Teori Implementasi Kebijakan.....	11
2.2.1 Pengertian Implementasi Kebijakan .....	11
2.2.2 Model Implementasi Kebijakan.....	12
2.3 Teori Pelayanan Publik.....	16
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	16
2.3.2 Standar Pelayanan Publik .....	19
2.3.3 Kualitas Pelayanan Publik .....	22
2.4 Teori Kesehatan Masyarakat .....	25
2.4.1 Pengertian Kesehatan Masyarakat .....	25
2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kesehatan Masyarakat..	25
2.5 Konsep BPJS.....	27
2.5.1 Pengertian BPJS.....	27
2.5.2 Fungsi, Tugas Dan Wewenag BPJS Kesehatan.....	31
2.5.3.Manfaat Jaminan Kesehatan .....	33
2.5.4 Hak-Hak Mayarakat Dalam Pelayanan BPJS .....	34

BAB III	: METODE PENELITIAN .....	35
	3.1 Jenis Penelitian .....	35
	3.2 Fokus Penelitian.....	36
	3.3 Sumber Informan .....	37
	3.4 Jenis Data.....	37
	3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	38
	3.6 Teknik Analisis Data .....	41
	3.7 Lokasi Penelitian.....	44
	3.8 Jadwal Penelitian .....	46
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	47
	4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
	4.1.1 Letak Geografis Desa Mara 1 .....	47
	4.1.2 Profil PUSTU Desa Mara 1 .....	48
	4.1.3 Visi dan Misi PUSTU Desa Mara 1.....	49
	4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi PUSTU Desa Mara 1.....	49
	4.1.5 Susunan Organisasi PUSTU Desa Mara 1.....	50
	4.2 Penyajian Data .....	50
	4.2.1 Implementasi Program Kartu BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan di PUSTU Desa Mara 1 Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan .....	50
	4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Implemntasi Program Kartu BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan.....	63
	4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	65
	4.3.1 Implementasi Program Kartu BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan di PUSTU Desa Mara 1 Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan.....	65
	4.3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Implemntasi Program Kartu BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan.....	70
BAB V	: PENUTUP .....	73
	5.1 Kesimpulan .....	73
	5.2 Saran .....	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jadwal Penelitian SKRIPSI.....	46
Tabel 2	Sarana PUSTU Desa Mara 1.....	55
Tabel 3	Prasarana PUSTU Desa Mara 1 .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Model Implementasi Kebijakan Menurut George Edward III .....	13
Gambar 2	Bagan Analisis Data Kualitatif Menurut Miles Dan Huberman ...	41
Gambar 3	Peta Lokasi Desa Mara 1 .....	47
Gambar 4	PUSTU Desa Mara 1 .....	48
Gambar 5	Laporan Bulanan Pengeluaran Obat.....	61
Gambar 6	Proses Pelayanan Kesehatan .....	62

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Penunjukan Dosen Pembimbing
2. Berita Acara Bimbingan Skripsi
3. Hasil Observasi Penelitian
4. Hasil Cek Plagiasi

## ABSTRAK

Yohanes Dorensio Adib dengan nomor induk mahasiswa 18031000014 merupakan salah satu mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Sosial Universitas Merdeka Malang. dengan didampingi oleh Prof. Bonaventura Ngw.,MS sebagai dosen pembimbing 1 dan Dr. H. Catur Wahyudi.,MA sebagai dosen pembimbing 2 dengan judul penelitian Pelayanan Kesehatan Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Studi Implementasi Program Kartu BPJS Di PUSTU Desa Mara 1 Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan)

Kesehatan merupakan salah satu masalah yang ada di Indonesia hingga saat ini masih belum bisa teratasi banyak sekali yang mempengaruhi kesehatan masyarakat salah satunya adalah tingkat perekonomian masyarakat itu sendiri. selain itu Indonesia yang merupakan negara kepulauan juga membuat permasalahan kesehatan sulit untuk teratasi dengan maksimal. Untuk itu pemerintah membuat kebijakan dimana kebijakan ini yang akan membantu masyarakat dalam menghadapi masalah kesehatan kebijakan tersebut berupa jaminan sosial yang diberikan kepada masyarakat lewat program kartu BPJS. Yang diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan kesehatan yang ada. namun dalam pengimplementasiannya pasti ada faktor pendukung maupun penghambat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan Kesehatan Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Studi Implementasi Program Kartu BPJS Di PUSTU Desa Mara 1 Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan) apa saja yang menjadi faktor pendukung maupun penghambat dalam pelayanan kesehatan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian yaitu proses pelayanan kesehatan dan faktor penghambat dan pendukung apa saja yang ada dalam proses pelayanan kesehatan. Informan dari penelitian ini ialah petugas PUSTU Desa Mara 1 dan masyarakat Desa Mara 1 pengguna program kartu BPJS. Teknik pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni dan Juli 2022 di PUSTU Desa Mara 1

Dalam Pelayanan Kesehatan Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Studi Implementasi Program Kartu BPJS Di PUSTU Desa Mara 1 Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan) ada beberapa ada beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelaksanaannya.dapat diketahui bersama dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di PUSTU Desa Mara 1 faktor pendukungnya ialah memiliki SDM yang sesuai dengan kebutuhan dan berkualitas serta tersedia nya fasilitas sarana prasarana kesehatan yang ada. Sedangkan faktor penghambatnya adalah jumlah fasilitas sarana dan prasarana yang masih kurang , kesadaran masyarakat untuk berobat ke PUSTU serta sosialisasi yang kurang mengenai program kartu BPJS itu sendiri sehingga pelayanan yang di berikan tidak dapat berjalan dengan baik.. berdasarkan hasil penelitian yang peneliti dapatkan Pelayanan Kesehatan Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Studi Implementasi Program Kartu BPJS Di PUSTU Desa Mara 1 Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan) sudah dapat dikatakan berjakan dengan baik namun belum maksimal hal ini dikarenakan ada nya beberapa faktor yang mengambat dalam pelaksanaannya. Yang itu jumlah fasilitas yang masih kurang , kesadaran dan peraan serta masyarakat untuk berobat ke PUSTU serta kurang nya sosialisasi mengenai program BPJS itu sendiri yang sering menimbulkan miss komunikasi antara masyarakat dengan petugas kesehatan.

**Kata Kunci : Pelayanan Kesehatan, Implementasi Program Kartu BPJS**

## **ABSTRACT**

Yohanes Dorensio Adib with student ID number 18031000014 is a student of the Public Administration Study Program, Faculty of Social and Social Sciences, Universitas Merdeka Malang. Bonaventura Ngw., MS as supervisor 1 and Dr. H. Catur Wahyudi., MA as supervisor 2 with research title Health Services Through the Social Security Administering Agency (BPJS) ( Study on the Implementation of the BPJS Card Program at PUSTU Mara 1 Village, Tanjung Palas Barat District, Bulungan Regency, North Kalimantan Province Based on Presidential Regulation Number 12 Year 2013 concerning Health Insurance)

Health is one of the problems that exist in Indonesia until now, there are still many that affect public health, one of which is the level of the community's economy itself. Besides that, Indonesia, which is an archipelagic country, also makes health problems difficult to overcome optimally. For this reason, the government makes a policy where this policy will help the community in dealing with health problems, the policy is in the form of social security provided to the community through the BPJS card program. What is expected is to be able to solve existing health problems. However, in its implementation there must be supporting and inhibiting factors.

The purpose of this study was to identify and analyze Health Services through the Social Security Administering Agency (BPJS) (Study on the Implementation of the BPJS Card Program at PUSTU Mara 1 Village, Tanjung Palas Barat District, Bulungan Regency, North Kalimantan Province Based on Presidential Regulation Number 12 of 2013 concerning Health Insurance) what are the supporting and inhibiting factors in health services.

The type of research used in this study is qualitative descriptive with a focus on research, namely the process of health services and what inhibiting and supporting factors exist in the health service process. Informants from this study were PUSTU officers in Mara 1 Village and Mara 1 Village residents who were users of the BPJS card program. The data collection technique of this research was carried out by means of observation, interviews and documentation. This research was conducted in June and July 2022 at PUSTU Mara Village 1

In Health Services Through the Social Security Administering Body (BPJS) (Study on the Implementation of the BPJS Card Program at PUSTU Mara 1 Village, Tanjung Palas Barat District, Bulungan Regency, North Kalimantan Province Based on Presidential Regulation Number 12 of 2013 concerning Health



Insurance) there are several supporting and inhibiting factors In the process of implementation, it can be seen that in the implementation of health services at PUSTU Mara Village 1 the supporting factors are having human resources that are in accordance with the needs and quality and the availability of existing health infrastructure facilities. While the inhibiting factors are the number of facilities and infrastructure that are still lacking, public awareness to seek treatment at PUSTU and lack of socialization about the BPJS card program itself so that the services provided cannot run well. Through the Social Security Administration Agency (BPJS), the (Study on the Implementation of the BPJS Card Program at PUSTU, Mara Village 1, Tanjung Palas Barat District, Bulungan Regency, North Kalimantan Province Based on Presidential Regulation Number 12 of 2013 concerning Health Insurance) can be said to be running well but this is not optimal. because there are several factors that hinder its implementation. That is the number of facilities that are still lacking, awareness and participation of the community for treatment at PUSTU and the lack of socialization about the BPJS program itself which often causes miscommunication between the community and health workers.

**Keywords: Health Services, BPJS Card Program Implementation**