



**IMPLEMENTASI PROGRAM BPJS KESEHATAN di PUSKESMAS
BANDARHARJO SEMARANG UTARA**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

**Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun :

Choiri Suhaila

NIM 14020113120062

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2017

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Choiri Suhaila
Nomor Induk Mahasiswa : 14030113120062
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul:

“Implementasi Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Bandarharjo Semarang Utara”

adalah benar – benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain kecuali yang secara tertulis berada dalam naskah skripsi ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, Agustus 2017

Pembuat Pernyataan;

Choiri Suhaila
NIM.14020113120062

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Program BPJS Kesehatan di Puskesmas
Bandarharjo Semarang Utara

Penyusun : Choiri Suhaila

NIM : 14020113120062

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Semarang, Agustus 2017

Dekan

Wakil Dekan I

Dr. Sunarto, M.Si

Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si

NIP. 19660727 1992031001

NIP. 196105101989021002

Dosen Pembimbing :

1. Drs. Ari Subowo, M.A (.....)

Dosen Penguji :

1. Dra. Nina Widowati, M.Si (.....)

2. Drs. Ari Subowo, M.A (.....)

3. Thalita Rifda Khaerani S.AP, M.Si (.....)

HALAMAN MOTTO

Yakin, Ikhlas dan Istiqomah

“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan, karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain). Dan berharaplah kepada tuhanmu”

(Q.S Al-Insyirah:6-8)

“Man Jadda Wa Jadda”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, bantuan dan dorongan dari orang-orang yang penulis sayangi, untuk itu dengan kerendahan hati skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku Papa (Suheri Edy S.E.Spd) dan Mama (Farida Hanum Nasution) yang telah memberikanku segalanya yang terbaik, selalu mendukung penulis dalam hal apapun dan selalu mendoakan penulis.
2. Adik- adikku yang selalu memberi dukungan, semangat dan doa
3. Keluarga besar dan Saudara-saudara saya yang memberikan doa dan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Dosen pembimbing, Bapak Drs. Ari Subowo, M.A yang selalu sabar memberikan bimbingan dan arahnya
5. Sahabatku Atika syuri basir, Aulia nugrahaeni, yang telah 4 tahun ini menemaniku dan memberi dukungan serta doa dalam penyusunan skripsi ini
6. Teman-teman Administrasi Publik 2013 ada baik suka maupun duka
7. Almamater

ABSTRAK

**JUDUL : Implementasi Program BPJS Kesehatan di Puskesmas
Bandarharjo Semarang Utara**

NAMA : CHOIRI SUHAILA

NIM : 14020113120062

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat Bandarharjo Semarang Utara. Puskesmas Bandarharjo Semarang Utara mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan dengan baik sesuai dengan UU no.24 tahun 2014 tentang Jaminan Kesehatan Nasional. Dalam melaksanakan program BPJS Kesehatan sesuai dengan variabel-variabel yang dibutuhkan dalam melaksanakan implementasi sebagai menilai berjalannya implementasi, terdapat 4 variabel dan indikator tersebut menurut George Edward III meliputi *komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi program BPJS Kesehatan di Puskesmas Bandarharjo Semarang Utara dan untuk menemukan faktor pendorong dan penghambat dalam Implementasi program BPJS Kesehatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dan menggunakan pendekatan fenomenologi. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa program BPJS Kesehatan di Puskesmas Bandarharjo sudah berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa hal yang belum sesuai dengan regulasi yang ada. Faktor penghambat yang ada dari kebijakan ini adalah kurangnya SDM, ketidakjelasan informasi yang di sampaikan, belum adanya SOP terkait BPJS Kesehatan di Puskesmas Bandarharjo Semarang Utara.

Kata kunci : Implementasi, Kebijakan, Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi

ABSTRACT

TITLE : Implementation of Healthcare and Social Security Agency or BPJS Kesehatan's Program in Society Healthcare Centre (Puskesmas) Bandarharjo North Semarang

NAME : CHOIRI SUHAILA

NIM : 14020113120062

Healthcare and Social Security Agency known as BPJS is an Indonesian state-owned corporation (BUMN) which is particularly assigned by Indonesian government to take care the national social security system for all Indonesian Citizen. In the framework of fulfilling the needs of the people of Bandarharjo North Semarang, Society Healthcare Center or Puskesmas in Bandarharjo north semarang has a mission to provide proper healthcare services along with the Law no.24 year 2014 about National Health Insurance. In implementing the BPJS Kesehatan's program. Some variables are required in the implementation as support and obstacle aspects, there are four variables and indicators, it is according to George Edward III theory, which includes communication, resources, disposition, and bureaucracy structure. The objectives of this research are knowing the implementation of BPJS Kesehatan in Puskesmas Bandarharjo North Semarang and also finding out the obstacle and support factors that affect the implementation process of BPJS Kesehatan's Program. This research method uses qualitative research method and phenomenology approach. The result of this study is expected to explain that BPJS Kesehatan program at Puskesmas Bandarharjo has been running well, but there are still some applications which are not appropriate with the existing official regulations. The Obstacle factors of this policy are the lack of human resources, the lack of clarity of the information conveyed, and also the absence of SOP related to BPJS Kesehatan at the society healthcare center or Puskesmas of the Bandarharjo North Semarang.

Keywords : Implementation, Policy , Communication, Resources, Disposition

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“Implementasi Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Bandarharjo Semarang Utara”** untuk memenuhi syarat lulus sarjana strata-1 (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Diponegoro dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan tidak lepas dari doa, bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak yang sangat berarti bagi penulis, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang Maha mengetahui segala rahasia yang ada di alam semesta, yang memiliki Iradat atas semua makhluknya. Terimakasih Ya Allah, engkau masih memberikan hamba kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas segala nikmat serta kesabaran yang engkau beri selama ini.
2. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H. M.Hum selaku Rektor Universitas Diponegoro;
3. Bapak Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro;

4. Bapak Dr. Hardi Warsono, M.TP selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
5. Bapak Drs. Ari Subowo, M.A selaku Dosen Pembimbing yang memberikan masukan, arahan, ilmu serta membimbing penulis dengan rasa sabar dari awal penyusunan skripsi hingga skripsi ini terselesaikan.
6. Ibu Dra. Nina Widowati, M.Si selaku dosen wali sekaligus dosen penguji, atas segala bimbingan, dukungan, serta pengarahan yang selalu diberikan kepada penulis;
7. Yang terkasih, terimakasih doa dan dukungannya selama ini
8. Kedua orang tuaku, Papa Suheri Edy dan Mama Farida Hanum Nasution. Terimakasih dukungan dan semangat selama ini yang diberikan. Terimakasih atas semua nasehat motivasi serta doanya.
9. Ibu Mega Setyawati selaku kepala seksi BPJS Kesehatan yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini
10. Ibu Widya Febrianty selaku bidan yang melayani BPJS Kesehatan, yang telah membantu dan memberi pengarahan dalam penyusunan skripsi ini
11. Bapak Hady Siswoyo selaku seksi pelayanan BPJS Kesehatan yang membantu dalam proses penyusunan skripsi ini
12. Adik-adik dan Saudara-saudaraku tersayang di medan yang telah mendukung dan mendoakan dalam mengerjakan skripsi ini
13. Teman-teman KKN khususnya desa karanggedong Aida, Mila, Mojo, Agus, Novi, Brain, yang telah mendoakan dan memberi semangat selama penyusunan skripsi ini.

14. Teman-teman kos wisma melati 2 Mariska, Elysabeth, Nurul dan teman lainnya yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu. Terimakasih atas dukungan dan doa selama penyusunan skripsi ini
15. Teman satu dosen wali, Herwinda kurniasari. Terimakasih telah memberi semangat serta dukungan yang tiada henti dalam penyusunan skripsi ini.
16. Teman Administrasi Publik 2013 khususnya kelas 02 yang telah menemani selama 4 tahun ini, terimakasih atas kebersamaannya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Kegunaan Penelitian	13
1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis	13
1.5.1. Administrasi Publik.....	13
1.5.2. Kebijakan Publik	17
1.5.3. Proses Kebijakan Publik.....	19
1.5.4. Implementasi publik	22
1.5.5. Model-model implementasi	24
1.6. BPJS Kesehatan	31
1.7. Fenomena Penelitian	33
1.8. Metodologi Penelitian	35
1.8.1. Jenis Penelitian	36
1.8.2. Situs Penelitian	37
1.8.3. Subyek Penelitian	38
1.8.4. Instrumen penelitian	39
1.8.5. Sumber Data	39
1.8.6. Teknik Pengumpulan Data	40
1.8.7. Analisis dan Interpretasi Data	44
1.8.8. Pengolahan data.....	45
1.8.9. Teknik pemilihan informan.....	47
BAB II Gambaran Umum.....	49
2.1. Peta Kota Semarang	49
2.1.1. Kondisi Geografis	49
2.1.2. Penduduk Kota Semarang	51
2.1.3 Tujuan dan sasaran kota semarang.....	53
2.1.4. Misi kota semarang	54

2.2.	Dinas kesehatan kota semarang	54
2.2.1.	Tugas dan Fungsi	55
2.2.2.	Visi dan misi dinas kesehatan kota semarang	56
2.2.3	Strategi Kebijakan Dinas Kota Semarang	56
2.2.4	Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kota Semarang	57
2.3.	Puskesmas Bandarharjo Kecamatan Semarang Utara	60
2.3.1	Kondisi Geografis	60
2.3.2	Kependudukan.....	61
BAB III HASIL PENELITIAN/ PENYAJIAN DATA		68
3.1.	Identifikasi Informan	68
3.2.	Implementasi Program BPJS Kesehatan	69
3.2.1.	Komunikasi	70
3.2.1.1.	Kejelasan	70
3.2.1.2.	Konsistensi	73
3.2.1.3.	Informasi	75
3.2.2.	Sumberdaya	79
3.2.2.1.	Sumberdaya Manusia	79
3.2.2.2.	Sarana dan Prasarana.....	82
3.2.2.3.	Financial	89
3.2.3	Disposisi.....	91
3.2.3.1.	Kejujuran.....	92
3.2.3.2.	Komitmen.....	92
3.2.4	Struktur Birokrasi.....	93
3.2.4.1.	Mekanisme	94
3.2.4.2.	Struktur Birokrasi.....	96
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		98
4.1.	Implementasi Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Bandarharjo Semarang Utara	98
4.1.1.	Komunikasi	99
4.1.1.1.	Kejelasan	99
4.1.1.2.	Konsistensi	100
4.1.1.3.	Informasi	101
4.1.2	Sumberdaya.....	101
4.1.2.1.	Sumberdaya Manusia	102
4.1.2.2.	Sarana dan Prasarana.....	103
4.1.2.3.	Financial	104
4.1.3	Disposisi.....	104
4.1.3.1.	Kejujuran.....	105
4.1.3.2.	Komitmen.....	105
4.1.4.	Struktur Birokrasi	106
4.1.4.1.	Mekanisme	106
4.1.4.2.	Struktur Birokrasi.....	107

4.2. Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Implementasi Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Bandarharjo.....	107
BAB V PENUTUP	108
5.1. Kesimpulan	108
5.2. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN.....	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Keluarga Sangat Miskin di Wilayah Puskesmas Bandarharjo Tahun 2016	8
Tabel 1.2. Jumlah kepala keluarga di wilayah puskesmas Bandarharjo tahun 2016	9
Tabel 1.3. Rincian Dana di Puskesmas Bandarharjo Tahun 2014-2016.....	9
Tabel 2.1. Daftar Kecamatan Kota Semarang.....	51
Tabel 2.2. Jumlah Penduduk Kota Semarang	52
Tabel 2.3. Jumlah Penduduk di Wilayah Puskesmas Bandarharjo Tahun 2016....	62
Tabel 2.4. Jumlah Kepala Keluarga di Wilayah Puskesmas Bandarharjo Tahun 2016.....	62
Tabel 2.5. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin	63
Tabel 2.6. Jumlah Penerima Jamkesmas di Wilayah Puskesmas Bandarharjo Tahun 2016.....	64
Tabel 2.7. Jumlah Keluarga Sangat Miskin di Wilayah Puskesmas Bandarharjo Tahun 2016	65
Tabel 3.1. Identifikasi Informan Pegawai Puskesmas Bandarharjo Semarang Utara	68
Tabel 3.2. Identifikasi Informan Masyarakat Bandarharjo	69
Tabel 3.3. Kunjungan rumah (Home visit) dan Rujukan	75
Tabel 3.4. Jumlah Tenaga Kesehatan yang Ada di Puskesmas Bandarharjo Berdasarkan Analisa Beban Kerja Tahun 2016	81
Tabel 3.5. Rincian Dana di Puskesmas Bandarharjo Tahun 2014 – Tahun 2016..	90

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1. JKN berdasarkan fasilitas kesehatan	6
Grafik 1.2. Cakupan Kepesertaan JKN	7

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Proses Kebijakan Publik	19
Gambar 1.2. Model van Meter Van Horn	24
Gambar 1.3. Model George Edward III	25
Gambar 2.1. Peta Kota Semarang	49
Gambar 2.2. Puskesmas Bandarharjo Kecamatan Semarang Utara Kota Semarang	60
Gambar 3.1. Kartu Jamkesmas.....	72
Gambar 3.2. Kartu BPJS Kesehatan	72
Gambar 3.3. Contoh lift live BPJS Kesehatan	83
Gambar 3.4. Ruang tunggu Puskesmas Bandarharjo	84
Gambar 3.5. Loker farmasi/pengambilan obat	84
Gambar 3.6. Ruang pelayanan mendaftarkan BPJS Kesehatan.....	85
Gambar 3.7. Ruang Aula Puskesmas Bandarharjo	86
Gambar 3.8. Ruangan pemeriksaan pasien	87
Gambar 3.9. Ruang tunggu dibagian luar Puskesmas Bandarharjo	88
Gambar 3.10. Tarif perubahan iuran BPJS Kesehatan	91
Gambar 3.11. Prosedur/mechanisme pelayanan peserta BPJS	95