

**Pelayanan dan Kendala Pasien Pengguna Kartu Jaminan
Kesehatan Nasional (JKN) (Studi Kasus: Tiga Pasien JKN
Kelas I, II dan III di Jakarta)**



LAODE CHAERUL ACHMAD

4825137126

**Skripsi Ini Ditulis untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

ABSTRAK

Laode Chaerul Achmad, Pelayanan dan Kendala Pasien Pengguna Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Studi Kasus: Tiga Pasien JKN Kelas I, II dan III. Skripsi. Program Studi Sosiologi. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Jakarta 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pelayanan dan kendala pengguna kesehatan bagi pasien pengguna kartu jaminan kesehatan nasional (JKN). Saat ini badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan, memiliki tanggung jawab menyeleenggarakan sistem pelayanan kesehatan nasional berupa pelayanan promotif, preventif, kuratif dan *rehabilitative* dalam bentuk jaminan pembiayaan kesehatan. Sehingga nantinya BPJS Kesehatan mampu berperan sebagai ujung tombak fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat.

Metodologi penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Di mana peneliti mengumpulkan suatu data atau informasi secara mendalam mengenai suatu fenomena atau permasalahan yang ada. Sehingga hasil data yang terkumpul akan dibuat suatu laporan deskriptif menyeluruh hingga menjadi penelitian yang relevan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran dan keterangan-keterangan jelas dan faktual tentang pelayanan dan kendala pengguna kesehatan bagi pasien pengguna kartu Jaminan Kesehatan Nasional. Subyek penelitian dalam penelitian ini di bagi menjadi tiga kategori, yakni informan kunci, informan tambahan dan informan triangulasi. Subyek tersebut dipilih untuk dimintai informasi pelayanan BPJS kesehatan bagi peserta pengguna BPJS kesehatan.

Berdasarkan temuan lapangan, Program BPJS Kesehatan hadir dan menjadi harapan besar bagi masyarakat akan terjaminnya kualitas kesehatan yang baik. Akan tetapi, dalam implementasinya program ini masih belum maksimal. Kesan pelayanan yang ditunjukkan terkesan kurang maksimal meskipun pemerintah telah berupaya untuk memperbaiki program tersebut. Hal ini mungkin dikarenakan ketidaksiapan pemerintah, kurangnya sosialisasi kepada pihak rumah sakit maupun masyarakat serta buruknya manajemen program BPJS Kesehatan. Sehingga perbaikan mutu pelayanan perlu sesegera mungkin dilakukan agar masyarakat dapat benar-benar menikmati program jaminan sosial yang ada.

Kata Kunci: Pelayanan, BPJS, Manajemen

ABSTRACT

Laode Chaerul Achmad, Health Services and Constraints for National Health Insurance (JKN) Patient: Case Study of Three JKN Patients. Thesis. Sociology. Faculty of Social Science. State University of Jakarta. 2021.

This study aims to explain the services and constraints of health users for patients using the National Health Insurance Card (JKN). Currently the Social Security Administrator for Health (BPJS) has the responsibility of administering the National health service system in the form of promotive, preventive, curative and rehabilitative services in the form of health financing insurance. Therefore, BPJS will be able to play a role as the spearhead of public health service facilities.

Method of research used by researchers in this study is qualitative research. Where researchers collect data or indepth information about an existing phenomenon or problem. So that the results of the collected data will be made a comprehensive descriptive report to become relevant research. The type of research used in this research is a case study. Qualitative research using a case study approach is intended to obtain clear and factual descriptions and information about both services and constraints for patients who are using the National Health Insurance cards. The research subjects are divided into three categories, namely key informants, additional informants and triangulation informants. The subjects were selected to be asked for information on BPJS health services for participants who used BPJS health services.

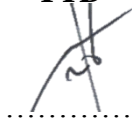
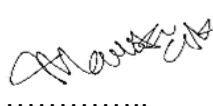



Based on field findings, the BPJS Health Program is created and is with a big hope for the community to guarantee good health quality. However, the implementation of this program is not optimal. The service impression shown is bland, even though the government has made some efforts to improve the program. This may be due to the government's unpreparedness, lack of socialization to the hospital and the community and poor management of the BPJS Health program. So that the improvement of agency management needs to be carried out as soon as possible so that the community can truly enjoy the existing social health program.

Keywords: Services, BPJS, Management

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab/Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Jakarta

Dr. Umasih, M.Hum
NIP. 19610121 199003 2 001

No.	Nama	TTD	Tanggal
1.	<u>Abdul Rahman Hamid, S.H., M.H</u> NIP. 19740504 200501 1 002 Ketua Sidang		18 Februari 2021
2.	<u>Marista Christina Shally Kabelen,</u> <u>S.Fil., M.Hum</u> NIP. 19890523 201903 2 018 Sekretaris Sidang		19 Februari 2021
3.	<u>Umar Baihaqki, M.Si</u> NIP. 19830412 200812 1 002 Penguji Ahli		15 Februari 2021
4.	<u>Dr. A. Tarmizi Alkhudri, M.Si</u> NIDK. 8856100016 Dosen Pembimbing I		18 Februari 2021
5.	<u>Prima Yustitia Nurul Islami, S.KPm., M.Si</u> NIP. 19890123 201903 2 017 Dosen Pembimbing II		17 Februari 2021

Tanggal Lulus: 1 Desember 2020

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laode Chaerul Achmad

No Registrasi : 4825137126

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pelayanan dan Kendala Pasien Pengguna Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Studi Kasus: Tiga Pasien JKN Kelas I, II dan III” ini sepenuhnya karya sendiri. Tidak ada di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Jakarta, 24 November 2020

Laode Chaerul Achmad

MOTTO

*“Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman.”
(Q. S. Al-Baqarah: 286)*

*“Teruslah, dan tumbuhlah. Semoga engkau dijaga oleh laku yang lembut, Sebaik-baiknya ada. Sebuah kehormatan, Pernah ada, Dan bertukar hadir”
(Syahid Muhammad)*

*Always walk like you deserve to be right where you are
(Black Lapel)*

*Semua hal yang tertunda, sebabkan masalah kian memuncak.
Ada resah menyayat diri, perlahan menyakiti hati. Nyatanya kita tidak pernah benar-benar menjadi baik-baik saja, semoga kesalahan bukan menjadi tempat menyesal, melainkan menjadi tempat berterus terang.
(Laode Chaerul Achmad)*

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan untuk kedua orang tuaku:

Ibu Komisah dan Bapak Laode Bito Detua

Mereka yang telah mendoakanku, memberikans semangat, serta dukungan untukku dalam berbagai hal dalam pengerjaan skripsi ini.

Skripsi ini juga ku persembahkan untuk ketiga saudaraku: **Laode Abdul**

Badi, Laode Arifin Bito dan Laode Abdul Arief Soni Angka terima

kasih atas segala doa dan motivasinya.

-Laode Chaerul Achmad-

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam tak lupa peneliti panjatkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dalam mengarungi kehidupan hingga akhir hayat nanti. Dengan segala karunia dan nikmat, terutama nikmat sehat yang diberikan Allah, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pelayanan dan Kendala Pasien Pengguna Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Studi Kasus: Tiga Pasien JKN Kelas I, II dan III”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tak lepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan serta kelancaran kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Kedua orang tua peneliti yang luar biasa, Laode Bito Detua dan Komisah, yang tak henti-hentinya mendoakan, memberikan semangat, serta memberikan dukungan dalam segala hal, baik moril maupun materil.
3. Ibu Dr. Umasih, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta, yang telah memberikan bimbingan selama peneliti menempuh pendidikan di Jurusan Sosiologi.

4. Bapak Abdul Rahman Hamid, S.H., M.H. selaku Koordinator Program Studi Sosiologi, yang telah memberikan bimbingan selama peneliti menempuh pendidikan di Prodi Sosiologi.
5. Bapak Dr. A. Tarmizi Alkhudri, M.Si selaku Dosen Pembimbing I atas segala bimbingan, arahan, kritik, saran, semangat, dukungan, serta waktu yang diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga karena selalu memotivasi dan membantu peneliti kapanpun dan dimanapun. Terimakasih juga karena bapak selalu siap mendengarkan keluh kesah peneliti dan membantu peneliti menyelesaikan permasalahan yang peneliti hadapi.
6. Ibu Prima Yustitia Nurul Islami, S.KPm., M.Si selaku Dosen Pembimbing II atas segala bimbingan, arahan, kritik, saran, semangat, dukungan, serta waktu yang diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Ibu tidak pernah menyulitkan peneliti dan selalu memberikan solusi dari segala kesulitan yang peneliti hadapi terkait skripsi ini.
7. Bapak Umar Baihaqki, M.Si selaku penguji ahli sidang skripsi atas masukan dan koreksi dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Marista Christina Shally Kabelen, S.Fil., M.Hum selaku sekretaris sidang skripsi atas koreksi dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen Sosiologi Universitas Negeri Jakarta, yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menempuh pendidikan di Jurusan Sosiologi.

10. Ketiga saudara peneliti, Laode Abdul Badi, Laode Arifin Bito dan Laode Abdul Arief Soni Angka telah membantu dalam semua hal selama ini dan telah memberikan doa, serta semangat dan dukungan.
11. Bapak Dr. Laode Ida adalah paman yang selalu memberikan motivasi dan support dalam bentuk apapun. Begitu juga Ibu Yuniar Budiyananti karena telah memberikan support dalam bentuk apapun.
12. Bapak Tumpal Simanjuntak, S.H. (Staf Koordinator Keasistenan Substansi II Ombudsman Republik Indonesia), Mba Hertika Apriani Sihaloho (Staf Keasistenan Substansi II Ombudsman Republik Indonesia), Bapak Dahlan dan Bapak Imanda (Ajudan Pimpinan 8 Ombudsman Republik Indonesia), dan Bapak Yusdi Bastia selaku (Staf Divisi Strategi, Perencanaan dan Pengembangan Teknologi dan Informasi BPJS Kesehatan) yang sangat memudahkan peneliti dalam memperoleh data. Mereka adalah informan terbaik yang selalu mendoakan peneliti untuk segera lulus dan mendapatkan hasil terbaik. Mereka selalu memudahkan peneliti dan dapat peneliti temui kapanpun peneliti butuh. Mereka selalu menjadikan peneliti prioritas meskipun mereka adalah orang-orang sibuk.
13. Bapak JRI dan keluarga, Ibu DT dan keluarga, dan Bapak MJO yang telah membantu peneliti untuk menjadi informan penelitian ini. Tak lupa kepada seluruh informan yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Kalian sangat berperan dalam penyelesaian skripsi ini dan itu benar-benar berarti.
14. Rina Ismarianti S.Sos. dan Geraldly Christian Billy Y. S.Sos. yang selalu siap membantu Laode kapanpun dan dimanapun. Teman terbaik yang Laode miliki, meskipun selalu ada drama dengan mereka tetapi selalu dapat menyelesaikan masalahnya dengan baik. Apabila tidak ada mereka, Laode tidak akan mampu menyelesaikan Skripsi ini. Terimakasih juga karena telah membantu peneliti selama proses perkuliahan.

15. Keluarga besar Laode's dan keluarga besar Kutayu yang tidak bias peneliti sebutkan satu persatu. Terimakasih telah selalu mendoakan, selalu menyemangati, selalu mendukung, selalu memotivasi, selalu memberikan saran-saran kepada peneliti.
16. Devi Berliana Asnawi S.E. yang selalu siap membantu peneliti dan menemani peneliti ketika bertemu informan. Terimakasih karena selalu mendoakan, memotivasi, menyemangati, dan mendukung. Terimakasih juga selalu menjadi pendengar yang baik dan setia serta menjadi teman jalan-jalan terbaik yang peneliti jumpai.
17. Rangga J. H. (Vino), Harjuno Suno S.Sos., Aulia Rahman, Laila H, Rosita, Dama, Dini, dan Nurul Annisa adalah Teman-teman seperjuangan dimasa-masa semester akhir semester 14 dan 15 yang selalu menjadi pemberi semangat kepada peneliti. Terimakasih juga karena telah membantu peneliti selama proses perkuliahan.
18. Abimas Ramdhan S.Sos., Abi Rahmadin S.Sos., Dinda M. S.Sos., Qori D. S.Sos., Febrian Caesar R. S.Sos., dan Ghiyat Satrio S.Sos. (Egi) yang selalu memberikan masukan untuk penelitian peneliti dan selalu menjadi pemberi semangat kepada peneliti.
19. Teman-teman Sosiologi Pembangunan B 2013, yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu, terima kasih banyak atas kebersamaannya dalam menempuh pendidikan selama ini.

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, baik yang disebutkan maupun yang tidak disebutkan satu-persatu karena keterbatasan. Peneliti menyadari bahwa dalam karya ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan

karya ini. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat menginspirasi penelitian- penelitian lainnya.

Jakarta, 24 November 2020

Laode Chaerul Achmad

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR ORISINALITAS	v
MOTTO	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR SKEMA	xviii
DAFTAR SINGKATAN	xix
DAFTAR ISTILAH	xxi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Tinjauan Penelitian Sejenis	8
F. Kerangka Konseptual	26
1. Konsep Pelayanan Kesehatan	26
2. Teori Strukturasi	27
3. Konsep Kelas Sosial	32

G. Hubungan Antar Konsep.....	33
H. Metodologi Penelitian	35
1. Pendekatan Penelitian.....	35
2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
3. Subjek Penelitian	37
4. Peran Peneliti.....	38
5. Teknik Pengumpulan Data	39
6. Keterbatasan Penelitian	41
7. Triangulasi Data	41
8. Sistematika Penulisan.....	42
BAB II	44
PROFIL BPJS KESEHATAN DAN PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL.....	44
A. Pengantar.....	44
B. Sejarah BPJS Kesehatan	44
1. Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK) (1968)	44
2. Perusahaan Umum Husada Bhakti (1984 – 1991)	45
3. PT. Askes (Persero) (1992 – 2013)	45
4. BPJS Kesehatan (2014 – sekarang).....	45
C. Profil BPJS Kesehatan	46
D. Tata Kelola BPJS Kesehatan.....	48
1. Visi dan Misi BPJS.....	48
2. Tujuan.....	49
3. Struktur Organisasi.....	49
E. Program Jaminan Kesehatan Nasional.....	52
F. Cara Pendaftaran JKN.....	53
G. Kelas BPJS Kesehatan	53
1. Kelas 1	54
2. Kelas 2	54
3. Kelas 3	55
H. Kesimpulan	56
BAB III.....	57
PELAYANAN DAN KENDALA PASIEN PENGGUNA JKN	57
A. Pengantar.....	57
B. Pasien Pengguna JKN	57
1. JRI: Pasien Kelas 3.....	57

2. DT: Pasien Kelas 2	64
3. MJO: Pasien Kelas 1	68
C. Praktik Sosial Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Pelaksanaannya Kepada Masyarakat	72
D. Reproduksi Hubungan Agensi-Struktur dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional	75
E. Penutup	77
BAB IV	79
MARJINALISASI MASYARAKAT MISKIN TERHADAP AKSES KESEHATAN.....	79
A. Pengantar	79
B. BPJS Kesehatan Untuk Siapa?.....	80
C. Disparitas Beban Iuran Dalam BPJS Kesehatan	85
D. Membangun Fondasi Mencegah Diskriminasi	88
E. Penutup	93
BAB V.....	95
PENUTUP.....	95
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	103
Praktik Sosial Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Pelaksanaannya Kepada Masyarakat	106

DAFTAR GAMBAR

3.1 Kondisi Kaki Bapak JRI.....	58
3.2 Kondisi Bapak MJO Setelah diamputasi	70

DAFTAR TABEL

1.1	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	15
1.2	Perbandingan Penelitian Sejenis	19
1.3	Karakteristik Informan	37
4.1	Harga Iuran BPJS Kesehatan per bulan	80
4.2	Daftar Kenaikan Iuran BPJS Kesehatan	85

DAFTAR SKEMA

1.1. Kerangka Pemikiran Strukturasi	33
---	----

DAFTAR SINGKATAN

ABRI	: Angkatan Bersenjata Republik Indonesia
AC	: <i>Air Conditioner</i>
ASABRI	: Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia
ASKES	: Asuransi Kesehatan
BP	: Bukan Bekerja
BPDPK	: Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BPS	: Badan Pusat Statistik
DKPD	: Departemen Kesehatan dan Pendidikan Dokter
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
IGD	: Instalasi Gawat Darurat
JAMKESMAS	: Jaminan Kesehatan Masyarakat
JAMSOSTEK	: Jaminan Sosial Tenaga Kerja
JHT	: Jaminan Hari Tua
JK	: Jaminan Kematian
JKK	: Jaminan Kecelakaan Kerja
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
JP :	: Jaminan Pensiun
KEMENKES	: Kementrian Kesehatan

KIS	: Kartu Indonesia Sehat
KJS	: Kartu Jakarta Sehat
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
PBPU	: Pekerja Bukan Penerima Upah
PBNU	: Peserta Bukan Penerima Upah
Pemda	: Pemerintah Daerah
Persero	: Perusahaan Perseroan
PJKMM	: Program Jaminan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
PPLS	: Pendataan Program Perlindungan Sosial
PPU	: Pekerja Penerima Upah
PT	: Perseroan Terbatas
RJP	: Rencana Jangka Panjang
RKAT	: Rencana Kerja Anggaran Tahunan
RS	: Rumah Sakit
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
TASPEN	: Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Sipil
TV	: Televisi
UNJ	: Universitas Negeri Jakarta

DAFTAR ISTILAH

- BPJS** : Badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial.
- BPJS Kesehatan** : Badan hukum yang dibentuk pemerintah Indonesia khusus untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional.
- JKN** : Program jaminan sosial yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.
- JAMSOSTEK** : Suatu perlindungan bagi tenaga kerja dalam bentuk santunan berupa uang sebagai pengganti sebagian dari penghasilan yang hilang atau berkurang dan pelayanan sebagai akibat peristiwa atau keadaan yang dialami oleh tenaga kerja berupa kecelakaan kerja, sakit, hamil, bersalin, hari tua, dan meninggal dunia.