

**IMPLEMENTASI PROGRAM BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL SIAP MEMBANTU (BPJS SATU)
DALAM MENGATASI PENGADUAN
MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT
DR SOETOMO KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH:

BRYAN ROGATI TIMOTIUS MARPAUNG
NPM. 20041010246

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**IMPLEMENTASI PROGRAM BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
SIAP MEMBANTU (BPJS SATU) DALAM MENGATASI PENGADUAN
MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT DR SOETOMO KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh

Bryan Rogati Timotius Marpaung
NPM. 20041010246

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah

**Menyetujui,
Pembimbing**


Tukiman, S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Catur-Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI PROGRAM BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
SIAP MEMBANTU (BPJS SATU) DALAM MENGATASI PENGADUAN
MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT DR'SOETOMO KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

Bryan Rogati Timotius Marpaung
NPM. 20041010246

**Telah diuji kebenarannya oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Religion
Education Social LAA Roiba Journal (Terakreditasi Sinta 4)
Volume 6 Nomor 11, Tahun 2024**

Menyetujui,

Pembimbing


Tukiman, S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001

**Tim Penguji
Dosen Penguji 1**


Rosyidatuzzahro A, S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008

Dosen Penguji 2


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

Dosen Penguji 3


Tukiman, S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**IMPLEMENTASI PROGRAM BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
SIAP MEMBANTU (BPJS SATU) DALAM MENGATASI PENGADUAN
MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT DR'SOETOMO KOTA SURABAYA**

Disusun oleh:

Bryan Rogati Timotius Marpaung
NPM. 20041010246

Telah direvisi disahkan pada tanggal 10 Juli 2024

Dosen Penguji 1



Rosyidatuzzahro A, S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008

Dosen Penguji 2



Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

Dosen Penguji 3



Tukiman, S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bryan Rogati Timotius Marpaung
NPM : 20041010246
Fakultas/Program Studi : Ilmu sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik
Judul Skripsi/Tugas Akhir : **Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Siap Membantu (Bpjs Satu) Dalam Mengatasi Pengaduan Masyarakat Di Rumah Sakit Dr Soetomo Kota Surabaya .**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN “Veteran” Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik dan sudah diujikan dan diketahui oleh pembimbing.
3. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai axuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN “Veteran” Jawa Timur.

Surabaya, 2 Juli 2024

Yang Menyatakan,



Bryan Rogati Timotius Marpaung
NPM. 20041010246

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Siap Membantu (BPJS SATU) dalam Mengatasi Pengaduan Masyarakat di Rumah Sakit dr. Soetomo Kota Surabaya”.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Tukiman, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian, bimbingan, arahan serta dapat meluangkan waktunya. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu mendukung dan memberikan doa agar penulis mendapatkan kelancaran dalam menyusun penelitian skripsi.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan segala perhatian dan ilmunya semasa perkuliahan.
6. Teman - teman Administrasi Publik 2020 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah saling mendukung dan memberi motivasi untuk menyelesaikan skripsi;
7. Pihak – pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penyusunan laporan skripsi ini.

Kesempurnaan hanya milik Allah SWT, penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan skripsi ini terdapat kekurangan, maka segala saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis berharap agar laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 2 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAKSI.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Peneliti Terdahulu	16
2.2 Implementasi.....	23
2.2.1 Pengertian Implementasi.....	23

2.2.2 Unsur Implementasi.....	25
2.2.3 Model Implementasi	26
2.3 Pelayanan Publik.....	38
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	38
2.3.2 Asas Pelayanan Publik.....	39
2.3.3 Prinsip Pelayanan Publik	40
2.3.4 Tujuan pelayanan publik.....	41
2.4 Pelayanan Kesehatan.....	41
2.4.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan	41
2.4.2 Dasar Hukum Pelayanan Kesehatan	43
2.4.3 Asas Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan	44
2.5 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	46
2.5.1 Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan ..	46
2.6 Kerangka Berpikir	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Jenis Penelitian.....	49
3.2 Lokasi Penelitian.....	50
3.3 Fokus Penelitian.....	50
3.4 Sumber Data.....	52
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	53

3.6 Teknik Analisis Data.....	56
3.7 Keabsahan Data.....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	61
4.1.1. Profil BPJS Kesehatan	61
4.1.2. Profil Rumah Sakit dr Soetomo	66
4.2. Hasil Penelitian	71
4.2.1 Komunikasi	72
4.2.2 Sumber daya.....	79
4.2.3 Disposisi.....	86
4.2.4 Struktur birokrasi	87
4.3 Pembahasan.....	92
4.3.1 Komunikasi	93
4.3.2 Sumber daya.....	94
4.3.3 Disposisi.....	96
4.3.4 Struktur birokrasi	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101
5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	103

LAMPIRAN.....	105
----------------------	------------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Implementasi Grindle	28
Gambar 2.2 Model Implementasi Edward Iii.....	31
Gambar 2.3 Model Implementasi Meter Dan Horn	32
Gambar 2.4 Kerangka Berpikir	48
Gambar 3.1 Analisis Data Interaktif Miles Dan Huberman.....	58
Gambar 4.1 Kantor Cabang Bpjs Kota Surabaya.....	66
Gambar 4.2 Rumah Sakit Dr. Soetomo Kota Surabaya	67
Gambar 4.3 Formulir Keluhan	70
Gambar 4.4 Formulir Pengaduan Online Bpjs Satu Melalui Platform Whatsapp	71
Gambar 4.5 Poster Mobile Jkn.....	74
Gambar 4.6 Poster Layanan Pandawa Bpjs Kesehatan.....	75
Gambar 4.7 Poster Pelayanan Bpjs Satu Di Rumah Sakit Dr. Soetomo Kota Surabaya	76
Gambar 4.8 Implementasi Program Sibling Di Rumah Sakit Dr. Soetomo Kota Surabaya	77
Gambar 4.9 Fasilitas Pelayanan Keluhan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya.....	85
Gambar 4.10 Panduan Layanan Peserta Bpjs Kesehatan.....	88
Gambar 4.11 Buku Saku Pedoman Pelayanan Di Rsud Dr. Soetomo Kota Surabaya	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Terbaru	19
Tabel 4.1 Rekap Permintaan Informasi dan Penanganan Pengaduan di RSUD Dr. Soetomo Januari - Desember 2023	69
Tabel 4.2 Jumlah Tenaga Medis dan SDM di RSUD Dr. Soetomo.....	80
Tabel 4.3 Simpulan Hasil Penelitian dan Pembahasan	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	103
Lampiran 2 Pedoman Observasi	104
Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi	104
Lampiran 4 Surat Jawaban Permohonan Data dari BPJS	104
Lampiran 5 Dokumentasi Observasi dan Wawancara	105
Lampiran 6 Bukti Cek Plagiasi	106

ABSTRAKSI

Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Siap Membantu (BPJS SATU) Dalam Mengatasi Pengaduan Masyarakat Di Rumah Sakit Dr Soetomo Kota Surabaya

Bryan Rogati Timotius Marpaung

Pelayanan publik yang ada pada birokrasi pemerintah menjadi salah satu indikator kemajuan suatu negara. Salah satu wujud kongkret pelayanan publik adalah pelayanan kesehatan, sebab adanya pelayanan kesehatan yang baik akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat di suatu negara. Program BPJS SATU (BPJS Siap membantu) merupakan salah satu inovasi yang dilakukan BPJS Kesehatan untuk mempermudah peserta dalam mendapatkan layanan aduan masyarakat di rumah sakit. Pada implementasinya permasalahan terkait dengan pelayanan BPJS yakni masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui prosedur jamian kesehatan fasilitas kesehatan, kemudian masih terdapat kekhawatiran rumah sakit jika BPJS tidak akan membayar tunggakan dari pasien, serta adanya keraguan tentang keamanan sistem data peserta BPJS. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih lanjut terkait implementasi pelayanan BPJS SATU (Siap Bantu) dalam mengatasi pengaduan masyarakat di Rumah Sakit Dr Soetomo Kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan fokus penelitian disini adalah berdasarkan indikator kesuksesan implementasi program dari Edward III diantaranya adalah komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian pada fokus komunikasi menunjukkan bahwa telah tercipta komunikasi yang menciptakan pelayanan inklusi dan berfokus pada pencapaian tujuan dari implementasi program. Pada fokus sumber daya menunjukkan program ini memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan sistem yang mendukung didalamnya. Fokus disposisi menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan berkomitmen kuat dalam meningkatkan kualitas penanganan pengaduan pada progam BPJS SATU. Fokus Struktur Organisasi telah berjalan dengan baik yang dibuktikan dengan tersedia prosedur yang dapat dilakukan peserta dan juga petugas pelaksana.

Kata Kunci : Kebijakan Publik, Implementasi Kebijakan, Program BPJS SATU.

ABSTRACT

Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Siap Membantu (BPJS SATU) Dalam Mengatasi Pengaduan Masyarakat Di Rumah Sakit Dr Soetomo Kota Surabaya

Bryan Rogati Timotius Marpaung

Public services in the government bureaucracy are an indicator of a country's progress. One concrete form of public service is health service, because good health service will improve the welfare of the people in a country. The BPJS SATU (BPJS Ready to Help) program is one of the innovations carried out by BPJS Health to make it easier for participants to get community complaint services at hospitals. In its implementation, the problems related to BPJS services are that there are still many people who do not know the health insurance procedures for health facilities, then there are still concerns from hospitals that BPJS will not pay patient arrears, and there are doubts about the security of the BPJS participant data system. So this research aims to examine further the implementation of BPJS SATU (Ready to Help) services in dealing with public complaints at Dr Soetomo Hospital, Surabaya City. The research method used in this research is a descriptive qualitative method with the focus of the research here being based on indicators of success in implementing the Edward III program, including communication, resources, disposition and bureaucratic structure. The results of research on communication focus show that communication has been created that creates inclusive services and focuses on achieving the goals of program implementation. The resource focus shows that this program has quality human resources and a supporting system within it. The disposition focus shows that BPJS Health is strongly committed to improving the quality of complaint handling in the BPJS SATU program. The focus on organizational structure has been running well as evidenced by the available procedures that can be carried out by participants and implementing officers.

Keywords: *Public Policy, Policy Implementation, BPJS SATU Program.*