

**SKRIPSI**  
**IMPLEMENTASI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN**  
**NASIONAL (JKN)**

(Studi Kantor BPJS Kesehatan Cabang Bima Di Kota Bima)

Diajukan sebagai salah satu syarat penulisan skripsi sarjana strata satu (S1) pada  
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram



**OLEH:**

**HUSNUL KHATIMAH**  
**2020B1B005**

**KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK**  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**TAHUN 2024**

# **IMPLEMENTASI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)**

(Studi Kantor BPJS Cabang Bima Di Kota Bima)

**HUSNUL KHATIMAH**  
**2020B1B005**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini menganalisis implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS Kesehatan Cabang Bima dengan menggunakan Teori Implementasi Edward III, yang mencakup komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi merupakan aspek dominan, dengan BPJS Kesehatan aktif melakukan sosialisasi melalui media sosial, aplikasi mobile, tatap muka, dan call center 24 jam. Kesimpulan meskipun upaya untuk memastikan ketersediaan sumber daya telah dilakukan, masih terdapat kesenjangan kualitas antar fasilitas kesehatan. Disposisi dan struktur birokrasi juga penting, namun tidak seintensif komunikasi. Kendala utama dalam pelaksanaan program meliputi rendahnya kesadaran masyarakat dan ketidakmerataan infrastruktur kesehatan, yang menghambat akses dan pemahaman manfaat program. Saran untuk perbaikan meliputi peningkatan edukasi masyarakat tentang manfaat JKN, penyempurnaan sistem pendaftaran dan pembayaran, serta peningkatan rekrutmen peserta melalui media sosial seperti Facebook dan Instagram. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas program dan kualitas layanan kesehatan secara merata.

**Kata Kunci : Implementasi, Kebijakan, Jaminan Kesehatan Nasional**

**IMPLEMENTATION OF THE NATIONAL HEALTH INSURANCE PROGRAM  
(JKN)  
(Study of the Bima Branch BPJS Office in Bima City)**

**HUSNUL KHATIMAH  
2020B1B005**

**ABSTRACT**

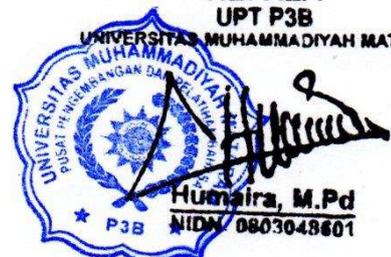
*This study analyzes the implementation of the National Health Insurance (JKN) by BPJS Kesehatan Bima Branch through the lens of Edward III's Implementation Theory, which encompasses communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The research methodology employed is descriptive and qualitative. The findings indicated that communication plays a prominent role since BPJS Kesehatan actively engages in disseminating information through various channels such as social media, mobile applications, face-to-face interactions, and 24-hour contact centers. Summary Despite attempts to ensure resource availability, there remains a disparity in quality between health facilities. Disposition and bureaucratic structure are equally essential, although they do not require as much effort as communication. Significant obstacles to the execution of the program are the lack of community knowledge and the unequal health infrastructure, which impede access to and comprehension of the program's advantages. Recommendations for enhancement encompass augmenting public awareness regarding the benefits of JKN, enhancing the efficiency of enrollment and payment mechanisms, and bolstering participant recruitment via popular social media platforms such as Facebook and Instagram. These endeavors are anticipated to improve the efficacy of the program and the caliber of health care equitably.*

**Keywords:** *Implementation, Policy, National Health Insurance*

**MENGESAHKAN  
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA  
MATARAM**

**KEPALA  
UPT P3B**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Implementasi kebijakan, jika dilihat dalam arti yang lebih luas, adalah alat administrasi hukum di mana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja sama untuk melaksanakan kebijakan dengan tujuan mencapai dampak atau tujuan yang diinginkan (Budi Winarno, 2002:102). Dalam Dalam kebijakan publik, terdapat berbagai model atau teori implementasi, salah satunya adalah menurut Mazmanian dan Sabatier (1983) dalam Abdul wahab, 2008, mengemukakan bahwa implementasi top-down merupakan proses pelaksanaan keputusan kebijakan utama.(Pinontoan et al., 2015).

Usaha implementasi negara adalah melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi seluruh rakyat Indonesia. Secara fundamental, JKN telah mengubah model dan mekanisme pembayaran fasilitas kesehatan. Pasien tidak lagi membayar biaya perawatan langsung kepada dokter, klinik, atau rumah sakit, melainkan pembayaran dilakukan secara prospektif oleh BPJS Kesehatan. Salah satu masalah dalam sistem jaminan kesehatan nasional adalah besarnya anggaran yang perlu dialokasikan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. (Ananta, 2018).

Program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) oleh BPJS Kesehatan adalah salah satu bentuk jaminan sosial yang diinisiasi oleh pemerintah Indonesia untuk membantu meringankan beban masyarakat terkait biaya pengobatan dan rumah sakit yang relatif tinggi. Program seperti JKN ini

umum ditemukan di negara-negara dengan tingkat kemakmuran yang tinggi dan pengelolaan kekayaan negara yang optimal, sehingga rakyat mendapatkan hak layanan kesehatan gratis dan pengobatan yang ditanggung oleh negara. (Ananta, 2018).

Seperti halnya program atau inisiatif baru lainnya, implementasi program ini menghadirkan tantangan yang harus segera diatasi. Tantangan tersebut salah satunya adalah mengenai peraturan dan ketentuan terkait JKN yang berlaku di tingkat nasional, daerah, dan kabupaten/kota. Peraturan yang rumit terkait JKN menimbulkan tantangan potensial dalam hal penafsiran, persiapan implementasi, dan sinkronisasi dengan peraturan lain, termasuk peraturan yang ada untuk layanan primer dan sekunder.

Peraturan baru ini dapat memengaruhi implementasi di lapangan. Tantangan lainnya adalah kesiapan daerah di Indonesia yang sangat bervariasi, di mana terdapat kabupaten/kota yang sudah siap mengelola program JKN, sementara banyak daerah lain yang masih kekurangan infrastruktur dan sistem pengelolaan yang memadai. Hal ini juga berkaitan dengan situasi internal di daerah tersebut serta situasi eksternal yang turut memengaruhi implementasi kebijakan (Wijaya, 2018).

Pelaksanaan program digitalisasi sebagai inovasi baru atau modifikasi dari ide yang sudah ada bertujuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Tata kelola jaringan telah mengubah cara penyediaan layanan publik agar sesuai dengan harapan masyarakat (Pratama, 2020) Namun, dalam pelaksanaannya, mendukung

kegiatan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai masalah, termasuk maladministrasi seperti penyimpangan prosedur, diskriminasi, konflik kepentingan, penundaan yang berlarut-larut, penyalahgunaan wewenang, dan lain sebagainya (Saputra & Widiyarta, 2021) Pemerintah perlu memantau kinerja instansi-instansi yang secara langsung melayani masyarakat dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Jailani, 2023).

Menurut instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 1 tahun 2022 tentang optimalisasi pelaksanaan program jaminan kesehatan nasional. Dalam rangka optimalisasi pelaksanaan program jaminan kesehatan nasional, peningkatan akses pelayanan kesehatan yang berkualitas, dan untuk menjamin keberlangsungan program jaminan kesehatan nasional (JKN), dengan ini menginstruksikan kepada menteri-mentri, lebih tepatnya menteri kesehatan untuk melakukan beberapa instruksi, salah satunya meningkatkan implementasi koordinasi antar penyelenggara jaminan kesehatan untuk mengoptimalkan badan usaha milik Negara/swasta. (Robby & Tarwini, 2019)

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dengan berlandaskan hak asasi manusia. Hak tersebut meliputi memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan, memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau, serta berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat. Penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau tersebut direncanakan, diatur, diselenggarakan, dibina dan diawasi oleh Pemerintah sesuai dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor

36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Undang-undang Kesehatan, 2009) Salah satu kebijakan kesehatan dari pemerintah adalah Jaminan Kesehatan Nasional. Kebijakan ini bertujuan agar seluruh masyarakat dapat menerima pelayanan kesehatan yang merata dan adil dengan menggunakan sistem premi seperti pada asuransi kesehatan pada umumnya.

Program jaminan kesehatan dijalankan secara nasional dengan prinsip asuransi sosial, prinsip ekuitas dan sistemnya berupa sistem gotong royong dimana peserta mampu dan sehat akan membantu peserta yang miskin dan 8sakit (Kemenkes, 2014). Namun, di kalangan masyarakat terdapat persepsi negatif terhadap program JKN. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya pengetahuan dan sosialisasi mengenai program BPJS Kesehatan, sehingga pelaksanaannya belum sepenuhnya dipahami oleh seluruh masyarakat. Selain itu, kepesertaan BPJS belum mencakup seluruh masyarakat, terutama pekerja informal (seperti buruh atau petani) dan penduduk di daerah pedesaan terpencil, karena banyak dari mereka belum terdaftar atau tidak memiliki kartu BPJS (Rumengan et al., 2015).

Banyak program untuk memperkuat masyarakat melalui peningkatan layanan kesehatan telah gagal. Alasannya seringkali karena perencanaan dan strategi komunikasi yang tidak memadai. Dengan kata lain, program yang terencana dengan baik mengurangi risiko kegagalan. Oleh karena itu, agar kebijakan pemerintah mengenai Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan dapat diketahui, dipahami dan diterima oleh seluruh masyarakat Indonesia khususnya Kota Bima, maka perlu adanya

sosialisasi kepada seluruh pemangku kepentingan melalui humas membutuhkan. pemerintah dan masyarakat umum, didistribusikan secara publik (Jkn et al., 2014)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan implementasi kebijakan kesehatan di Indonesia dan bertujuan untuk memastikan seluruh warga negara menerima layanan kesehatan yang layak melalui sistem premium. Melalui pedoman pelaksanaan BPJS Kesehatan, puskesmas dan klinik yang merupakan bagian dari fasilitas pelayanan kesehatan primer menjadi titik awal masyarakat menerima pelayanan kesehatan. Fasilitas kesehatan tingkat pertama ini menyediakan layanan dasar dan merujuk ke fasilitas kesehatan tingkat yang lebih tinggi bila diperlukan, memastikan akses dan pemerataan layanan kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat memainkan peran penting.

BPJS Kesehatan memastikan seluruh masyarakat mempunyai akses terhadap layanan kesehatan melalui sistem premium. Menurut Pedoman Penyelenggaraan BPJS Kesehatan, puskesmas dan klinik yang tergolong faskes primer merupakan faskes pertama yang wajib dimanfaatkan masyarakat untuk menerima pelayanan kesehatan. Fasilitas kesehatan tingkat pertama ini berfungsi sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar, termasuk pengujian, pengobatan, dan bila perlu rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut. Dengan demikian, BPJS Kesehatan bertujuan untuk memastikan seluruh masyarakat Indonesia mempunyai akses yang sama terhadap layanan kesehatan yang berkualitas.

Berdasarkan masalah diatas penulis sangat tertarik untuk mengadakan penelitian dengan Judul **“Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn).”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang yang telah dibahas, adapun rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Impelementasi Kebijakan BPJS Cabang Bima terkait Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional?
2. Bagaimana Faktor Penghambat Yang Menjadi Kendala Dalam Pelaksanaan Program Implementasi Tersebut?

## **1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian tugas akhir ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peningkatan impelementasi program Jaminan Kesehatan Nasional pada kantor BPJS Cabang Bima.
2. Untuk mengatahui faktor penghambat yang dihadapi kantor BPJS Cabang Bima dalam peningkatan implementasi program Jaminan Kesehatan Nasional.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis yaitu menjadi sumber pengetahuan di instansi pemerintah yang

berkaitan dengan Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Pada Kantor Bpjs Cabang Bima.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi kampus

Hasil penelitian ini di harapkan dapat di jadikan referensi bagi penelitian yang sejenis lainnya.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini di harapkan dapat di jadikan sebagai petunjuk informasi dalam memanfaatkan media sosial.

c. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini peneliti belajar melakukan penelitian ilmiah. Hasilnya diharapkan dapat memperkaya ilmu dan pengetahuan terkait Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Pada Kantor Bpjs Cabang Bima.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang, implementasi kebijakan BPJS Cabang Bima terkait pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di wilayah Bima

1. Implementasi kebijakan BPJS Cabang Bima berdasarkan Teori Implementasi Edward III mencakup empat aspek utama. Pertama, komunikasi dilakukan secara efektif melalui berbagai saluran, seperti media sosial, aplikasi mobile, tatap muka, dan call center 24 jam, untuk memastikan masyarakat mendapatkan informasi yang akurat dan mudah diakses mengenai Program JKN. Kedua, sumber daya yang tersedia meliputi tenaga kerja kesehatan terlatih dan fasilitas kesehatan yang memenuhi standar pelayanan minimum (SPM) serta Prosedur Operasi Standar (SOP) yang ketat, sehingga kualitas pelayanan yang konsisten dapat terjaga. Ketiga, disposisi petugas BPJS Cabang Bima dan fasilitas kesehatan menunjukkan komitmen yang kuat dalam melayani peserta JKN dengan baik, yang diwujudkan melalui pelatihan, evaluasi kinerja rutin, dan penerapan SOP yang memastikan kualitas layanan. Terakhir, struktur birokrasi di BPJS Cabang Bima telah dibentuk secara jelas dan efisien dengan pembagian tugas yang efektif, mendukung peningkatan pelayanan dan akuntabilitas dalam pelaksanaan Program JKN di wilayah tersebut. Survei menunjukkan 85% kepuasan peserta JKN di Bima, 500 panggilan call center terjawab 95% dalam 2 menit. Fasilitas kesehatan terakreditasi,

150 tenaga medis terlatih. Evaluasi kinerja memuaskan, keluhan menurun 50%. Klaim diselesaikan dalam 10 hari, struktur organisasi efisien.

1. faktor penghambat yang menjadi kendala dalam pelaksanaan program implementasi tersebut adalah:
  - a. Kurangnya Kesadaran Masyarakat, Kesadaran masyarakat tentang pentingnya memiliki jaminan kesehatan masih rendah. Banyak yang belum memahami manfaat secara menyeluruh dari program jaminan kesehatan yang ada.
  - b. Ketidakmerataan Infrastruktur Kesehatan. Infrastruktur kesehatan yang tidak merata menjadi kendala dalam memberikan akses kesehatan yang lebih baik kepada semua orang. Terdapat daerah-daerah tertentu yang mengalami keterbatasan fasilitas dan tenaga medis.

## **5.2. Saran**

Adapun saran untuk kedepan dari penelitian ini adalah :

1. Disarankan kepada pihak BPJS agar dapat melakukan peningkatan Edukasi: BPJS dapat meningkatkan upaya edukasi kepada masyarakat terkait manfaat dan prosedur program JKN secara berkala. Ini dapat dilakukan melalui kampanye penyuluhan, seminar, atau sosialisasi secara langsung maupun melalui media sosial dan media massa lokal.
2. Disarankan kepada pihak BPJS agar dapat Penyempurnaan Sistem Pendaftaran dan Pembayaran: BPJS dapat terus memperbaiki sistem pendaftaran dan pembayaran agar lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat. Ini bisa mencakup pengembangan aplikasi seluler untuk

pendaftaran dan pembayaran, serta penyediaan layanan pelanggan yang responsif untuk membantu peserta dalam mengatasi kendala atau pertanyaan terkait program JKN.

3. Disarankan kepada pihak BPJS agar dapat melakukan Peningkatan Rekrutmen Peserta JKN Melalui Media Sosial Facebook dan Instagram.

