SKRIPSI

PENERAPAN PELAYANAN PADA PROGRAM BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DI RUMAH SAKIT UNTAN KOTA PONTIANAK

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh :

Paskalia Mesi
NIM E1032191020

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

PENERAPAN PELAYANAN PADA PROGRAM BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DI RUMAH SAKIT UNTAN KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Paskalia Mesi

NIM.E1032191020

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Drs. Abdul Rahim, .M.Si
NIP. 196308111990021001

Tanggal:.....

Dosen Pembimbing Pendamping

Bima Sujendra, S.I.P,M.Si
NIP. 198805072014041002

Tanggal:.....

LEMBAR PENGESAHAN

PENERAPAN PELAYANAN PADA PROGRAM BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DI RUMAH SAKIT UNTAN KOTA PONTIANAK

Oleh:

Paskalia Mesi
NIM. E1032191020

Dipertahankan di : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Pada Hari/Tanggal : Rabu/22 Januari 2025
Waktu: 15.00 WIB
Tempat: R2
Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Drs. Abdul Rahim, M.Si.	Bima Sujendra, S.I.P., M.Si
NIP.196308111990021001	NIP. 198805072014041002
Penguji Utama	Penguji Pendamping
Dr. Isdairi , M.AB	Indah Sulisdiani, S.H. M.H
NIP. 196402181990021001	NIP. 196512122007102001

Disahkan Oleh:
Dekan FISIP Untan

Dr.Herlan, M.Si
NIP.197205212006041001

Abstrak

Paskalia Mesi (E1032191020): Penerapan Pelayanan pada Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Untan Kota Pontianak. **Skripsi. Program Studi Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Tanjungpura Pontianak. 2025.**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rumah sakit Universitas Tanjungpura salah satu rumah sakit yang berkerja sama dengan pihak badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) dalam pelayanan nya kepada pasien yang berkunjung di rumah sakit Untan. Tujuan penelitian yang dicapai dalam penelitian ini adalah Mengetahui dan Menganalisis Bagaimana Penerapan pelayanan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Untan Kota Pontianak.. Teknik pengumpulan datanya melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi, sedangkan pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Analisa data yang digunakan adalah analisa interaktif yang meliputi reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian Menurut Teori *Passurman* : Model servqual mempunyai 5 unsur yang dapat mengukur kualitas jasa yaitu Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Daya tanggap (Responsiveness), Empati (*Emphaty*), Bukti langsung (*Tangible*) dari ke lima Unsur tersebut rumah sakit untan telah secara baik melakukan pelayanan ke pada Pasien rumah sakit Untan hal ini dikarnakan Rumah sakit untan memiliki beberapa keandalan yaitu ruangan yang bisa menanmpung pasien kemudian daya tanggap dalam melakukan pelayanan dengan baik, serta memiliki rasa empaty kepada pasien yang berkunjung di rumah sakit Untan. kemudian secara bukti langsung respon baik pasien kepada rumah sakit Untan terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Pelayanan, Program, Jaminan.

Abstract

Paskalia Mesi (E1032191020): The Implementation of Services under The Social Security Administering Agency (BPJS) Program at Universitas Tanjungpura Hospital in Pontianak City. **Undergraduate Thesis. Government Science Study Program in Faculty of Social and Political Sciences at Universitas Tanjungpura Pontianak. 2026.**

The Social Security Administering Agency (*Badan Penyelenggara Jaminan Sosial/BPJS*) is a legal entity established to administer the National Health Insurance Program (*Jaminan Kesehatan Nasional/JKN*). Universitas Tanjungpura Hospital is one of the hospitals that collaborates with BPJS in providing healthcare services to patients. The objective of this study is to identify and analyze how BPJS program services are implemented at Universitas Tanjungpura Hospital, Pontianak. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation, while informants were selected using purposive sampling techniques. The data analysis employed an interactive analysis model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. Based on Parasuraman's Servqual theory, service quality is measured through five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The findings indicated that Universitas Tanjungpura Hospital has generally provided good service to BPJS patients across these five dimensions. This was reflected in the hospital's adequate facilities to accommodate patients, prompt and responsive service delivery, and empathetic attitudes demonstrated by healthcare personnel. These service qualities were further evidenced by positive patient responses toward the services provided by Universitas Tanjungpura Hospital.

Keywords: Service, Program, Social Security.

RINGKASAN SKRIPSI

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan sebuah badan hukum yang dibentuk untuk penyelenggara jaminan, didalam program jaminan itu terdapat beberapa program antara lain, 3 program jaminan kesehatan, program jaminan kecelakaan, program jaminan hari tua, dan program jaminan kematian. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pada awal tahun 2014, pemerintah telah merubah dua lembaga sosial yang bergerak dibidang jaminan sosial yaitu PT Jamsostek menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan dan PT Askes menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Pembentukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) juga berdampak pada munculnya program khusus dan tergolong baru yang berasal dari Pemerintah Indonesia yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dan tentunya tujuan serta manfaat dari program ini adalah bagi rakyat Indonesia secara keseluruhan.

Di rumah sakit Untan terdapat peserta BPJS berjumlah 4.124 di tahun 2023 dari 8.639 pengunjung rumah sakit data ini memiliki Tingkat pengguna BPJS yang terendah di kota Pontianak di bandingkan penguna BPJS di rumah sakit lainnya di kota Pontianak seperti Soedarso dan juga rumah sakit Antonius Pontianak. Hal ini juga di karenakan rumah sakit untan akan merujuk pasien nya yang menggunakan BPJS ke rumah sakit lain untuk dilakukan perawatan karna kurangnya beberapa fasilitas yang dimiliki rumah sakit Untan, seperti ketersediaan kamar untuk peserta BPJS. Dimana Direktur Rs Untan Muhammad Asrorudin mengatakan bahwa RS

Untan akan melayani semua kelas Pasien BPJS, untuk rawat inap pihaknya sudah memiliki 100 tempat tidur untuk peserta BPJS dan mulai difungsikan 30 tempat tidur di ruang bagian depan lalu untuk pasien umum dan pasien dalam keadaan darurat Rs Untan menyediakan kurang lebihnya ada 70 tempat tidur, untuk penggunaan tempat tidur pada pasien yang menggunakan BPJS tentu tidak sesuai Dimana dalam beberapa hari pasien BPJS bisa mencapai batas ketersediaan tempat tidur pasien rawat inap sehingga hal ini juga dapat menyebabkan kurangnya fasilitas yang diberikan pihak rumah sakit untan, sehingga membuat banyak pasien yang kemudian di rujuk di rumah sakit yang memiliki fasilitas yang lebih memadai seperti Rs Soedarso dan juga Rs Antonius.

Hasil penelitian dilapangan terkait dengan tujuan pada penelitian ini, peneliti dapat Mengetahui dan Menganalisis Bagaimana Penerapan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Untan Kota Pontianak. Menurut Teori *Passurman* : Model servqual mempunyai 5 dimensi yang dapat mengukur kualitas jasa yaitu : Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Daya tanggap (Responsiveness), Empati (*Emphaty*), Bukti langsung (*Tangible*)

Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya. Pelayanan yang terpercaya artinya adalah konsisten. Sehingga reliability mempunyai dua aspek penting yaitu kemampuan memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh mampu memberikan pelayanan yang tepat atau akurat. Rumah sakit untan terdapat beberapa layanan kesehatan yang dapat diklaim menggunakan BPJS, seperti rawat jalan, rawat inap, layanan gawat darurat, persalinan, perawatan kesehatan anak, bedah, dan rehabilitasi medik.

Namun, setiap layanan memerlukan prosedur yang harus diikuti. layanan kesehatan yang ada sudah cukup baik. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa dari penjelasan tersebut juga menerangkan terkait proses dalam klaim BPJS terbilang cukup rumit terlebih dengan beberapa keadaan darurat Dimana pasien masih harus mengurus segala persyaratan yang ada seperti dokumen dan sebagainya, Dimana hal tersebut lumayan memakan waktu yang cukup lama serta peserta BPJS juga harus melewati antrean yang Panjang sehingga itu membutuhkan waktu yang lama membuat proses klaim BPJS sangat rumit dan lama.

Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kesediaan atau kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. ss Rumah sakit untan sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dan penuh rasa tanggung jawab dalam memberikan daya tanggap kepada pasien. Sebagai pengguna BPJS narasumber mengungkapkan bahwa beliau merasa puas dengan pelayanan rumah sakit. Respons dari staf atau tenaga medis cukup cepat, dengan perkiraan waktu kedatangan sekitar 15-20 menit. Secara keseluruhan, pasien merasa keluhan-keluhannya ditangani dengan baik.

Jaminan kepastian (Assurance), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf (bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan). Rumah sakit, termasuk staf memastikan bahwa semua pasien termasuk pengguna BPJS, mendapatkan perawatan medis yang berkualitas. Mereka menegaskan bahwa terdapat kebijakan non-diskriminasi yang diterapkan di rumah sakit untuk mencegah diskriminasi Berdasarkan status asuransi.

Empati *(Emphaty),* yaitu membina hubungan yang baik, pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, dan memberikan pelayanan serta perhatian secara individual pada pelanggannya. Rumah sakit telah memberikan perhatian khusus pada pengembangan empati dan komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan melalui pelatihan khusus yang diadakan bagi staf, pelatihan ini membantu staf untuk lebih baik dalam memahami kebutuhan pasien, menunjukan perhatian, dan berkomunikai dengan penu empati. Selain itu, rumah sakit memiliki Standard Operasional Prosedur (SOP) yang mengarahkan staf dalam mempraktikkan empati, seperti memperkenalkan diri dengan ramah, menjelaskan Tindakan medis dengan jelas dan memberikan dukungan emosional kepada pasien dan keluarga.

Bukti langsung *(Tangible),* yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan media komunikasi yang dapat dirasakan langsung oleh pelanggan. rumah sakit memiliki sistem pemeriksaan dan pemeliharaan rutin terhadap peralatan medis untuk memastikan peralatan tersebut seelalu dalam kondisi layak pakai. Tindakan ini dilakukan oleh teknisi khusus atau divisi pemeliharaann yang memastikan peralatan medis berfungsi dengan baik, aman digunakan, dan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa	:	Paskalia Mesi
Nomor Mahasiswa	:	E1032191020
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Selanjutnya dengan ini, menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil karya asli saya sendiri, bukan hasil karya orang lain dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di program studi, fakultas, atau perguruan tinggi lain. Selama pengetahuan saya, skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara jelas dirujuk dalam Daftar Pustaka di skripsi ini.

Pontianak, 30 Mei 2026
Yang membuat pernyataan



Paskalia Mesi
NIM E1032191020

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Hendaklah kamu selalu rendah hati, lemah lembut, dan sabar.
Tunjukkanlah kasihmu dalam hal saling membantu”**

~ Efesus 4:2

Skripsi ini di persembahkan kepada :

1. Mama saya terkasih, Ibu Lusiana. Terima kasih telah memberikan dukungan penuh dan doa selama saya menempuh Pendidikan, serta selalu memberikan semangat yang tiada hentinya agar penulisan skripsi ini berjalan dengan mudah dan lancar, terima kasih untuk kerja kerasnya agar saya dapat menyelesaikan Pendidikan saya, dan terima kasih karena selalu mengusahakan yang terbaik untuk puterimu ini.
2. Alm. Kakek saya tercinta, Nenek, serta kedua adik saya Herianus dan Oktaviani Wella yang selalu memberikan saya dukungan, doa dan penghiburan hingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Terakhir terima kasih untuk diri saya sendiri “Paskalia Mesi”. Karena sanggup berusaha keras, terima kasih karena sudah bertahan sejauh ini, terima kasih karena kamu sudah membuktikan bahwa kamu mampu melewati ini semua, dan terima kasih telah mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut kamu banggakan.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penuli dapat menyelesaikan skripi ini yang berjudul “Penerapan Pelayanan Pada Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Di RS Untan Kota Pontianak”.

Penelitian ini disusun sebagai tugas akhir dan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Selanjutnya penulis menyadari akan kekurangan dari penulisan penelitian ini, karena hasil yang dicapai melalui penelitian ini baru merupakan Langkah awal dari suatu perjalanan Panjang khasahan ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan.

Penulis menyadari, bahwa hasil penulisan ini masih jauh dari kata sempurna, baik dalam penyusunan kalimat maupun dalam penggunaan kata-kata. Sehubungan dengan itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifanya konstruktif agar kekurangan dan kelemahan dapat diatasi. Penulisan skripsi ini, penulis telah banyak memperoleh bantuan baik moril maupun materi dari Bapak Drs. Abdul Rahim, M.Si , selaku dosen pembimbing utama dan Bapak Bima Sujendra S.I.P , Selaku Dosen Pembimbingkedua yang telah banyak memberikan masukan sehingga terselesainya laporan penulisan skripsi ini. Di samping itu perkenankanlah penulis mengucap rasa terima kasih kepada :

1. Dr. Isdairi, M.AB selaku Dosen Penguji Utama yang telah memberikan arahan, kritik, dan saran yang membangun kepada penulis selama proses penyusunan

skripsi ini sehingga penelitian dapat tersusun dengan lebih baik dan sesuai dengan kaidah ilmiah.

2. Indah Sulisdiani, S.H., M.Si selaku Dosen Penguji Pendamping yang telah memberikan masukan, evaluasi, serta motivasi kepada penulis dalam penyempurnaan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
3. Dra. Endang Indri Listiani, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan kepada penulis selama menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Herlan, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah memberikan kesempatan, fasilitas, dan dukungan kepada penulis selama menempuh pendidikan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Dr. Ira Patriani, S.I.P., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan arahan, motivasi, serta dukungan akademik kepada penulis selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
6. Patri Handayani, Rossyana Rahellia, dan Indah selaku sahabat penulis sejak awal perkuliahan yang selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi, serta membantu penulis dalam menghadapi berbagai proses mulai dari pengajuan judul hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Gerardus Eldi yang selalu menemani, memberikan dukungan, perhatian, serta semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kontribusi, bantuan, dan motivasi yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

8. Seluruh teman-teman Program Studi Ilmu Pemerintahan Angkatan 2019 yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan, kebersamaan, pengalaman, dan kenangan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai.

Semoga Tuhan senantiasa memberikan berkat dan penyertaan-Nya atas segala kebaikan, dukungan, serta bantuan yang telah diberikan selama proses penyusunan penelitian ini.

Pontianak, 30 Mei 2026

Paskalia Mesi
NIM E1032191020

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
Abstrak ..... **iii**
Abstract ..... **iv**
RINGKASAN SKRIPSI ..... **v**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ix**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **x**
KATA PENGANTAR ..... **xi**
DAFTAR ISI ..... **xiv**
DAFTAR TABEL ..... **xvii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xviii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Identifikasi Masalah 7
1.3. Fokus Penelitian 7
1.4. Rumusan Masalah 8
1.5. Tujuan Penelitian 8
1.6. Manfaat Penelitian 8
1.6.1. Manfaat Teoritis 8
1.6.2. Manfaat Praktis 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **10**
2.1. Konsep dan Teori 10
2.1.1. Kebijakan Publik 10
2.1.2. Konsep Kebijakan Publik 12
2.1.3. Implementasi 14
2.1.4. Implementasi Kebijakan 19
2.1.5. BPJS Kesehatan 22
2.1.6. Tujuan dibentuknya BPJS 26

2.1.7. Peserta BPJS 27
2.1.8. Hak dan Kewajiban Peserta BPJS 31
2.2. Teori 33
2.2.1. Pelayanan Kesehatan 33
2.2.2. Pelayanan Berfokus pada Pasien 35
2.3. Hasil Penelitian yang Relevan 36
2.4. Alur Pikir Penelitian 40
2.5. Pertanyaan Penelitian 43
BAB III METODE PENELITIAN 44
3.1. Jenis Penelitian 44
3.2. Langkah-Langkah Penelitian 45
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian 46
3.3.1. Lokasi Penelitian 46
3.3.2. Waktu Penelitian 47
3.4. Subjek dan Objek Penelitian 48
3.4.1. Subjek Penelitian 48
3.4.2. Objek Penelitian 48
3.5. Teknik Pengumpulan Data 48
3.6. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data 50
3.7. Analisis Data 50
3.7.1. Teknik Analisis Data 50
3.7.2. Teknik Keabsahan Data 52
BAB IV GAMBARAN LOKASI PENELITIAN RUMAH SAKIT UNIVERSITAS TANJUNGPURA 54
4.1. Profil Rumah Sakit Universitas Tanjungpura 54
4.2. Sejarah Rumah Sakit Universitas Tanjungpura 55
4.3. Visi dan Misi Rumah Sakit Universitas Tanjungpura 56
4.3.1. Visi Rumah Sakit Universitas Tanjungpura 56
4.3.2. Misi Rumah Sakit Universitas Tanjungpura 56
4.4. Tujuan Rumah Sakit Universitas Tanjungpura 57
4.5. Nilai Dasar Rumah Sakit Universitas Tanjungpura 57

4.6. Motto dan Falsafah Rumah Sakit Universitas Tanjungpura 58
4.6.1. Motto Rumah Sakit Universitas Tanjungpura 59
4.6.2. Falsafah Rumah Sakit Universitas Tanjungpura 59
4.7. Strategi Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Kota Pontianak 60
4.8. Budaya Kerja Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Kota Pontianak .. 61
4.9. Fasilitas Rumah Sakit Universitas Tanjungpura 62
4.9.1. Fasilitas Pelayanan 64
4.9.2. Layanan Unggulan 64
4.9.3. Jumlah Kamar 66
4.10. Struktur Organisasi Universitas Tanjungpura **66**
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 68
5.1. Deskripsi Hasil Penelitian 68
5.2. Keandalan Rumah Sakit Untan dalam Penerapan Program BPJS 70
5.3. Daya tanggap Rumah Sakit Untan dalam Penerapan Program BPJS 73
5.4. Jaminan Kepastian Rumah Sakit Untan Dalam Penerapan Program BPJS 75
5.5. Empati Rumah Sakit Untan dalam Penerapan Program BPJS 78
5.6. Bukti langsung Rumah Sakit Untan dalam Penerapan Program BPJS ... 81
BAB VI PENUTUP 84
6.1. Kesimpulan 84
6.2. Saran 86
6.3. Keterbatasan Penelitian 87
DAFTAR PUSTAKA 89

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

3.1. Waktu Penelitian 47

4.1. Fasilitas Pelayanan di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura 66

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

2.1. Kerangka Penelitian 42

4.1. Struktur Organisasi Rumah Sakit Universitas Tanjungpura 66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan adalah hak asasi manusia (HAM). Hal ini diatur di dalam Pasal 28 H Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang berbunyi “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh kesehatan” dan dalam Pasal 28 H Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang berbunyi “Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat”. Selain itu, jaminan kesehatan sebagai hak dasar juga tertuang didalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (selanjutnya disebut UU Kesehatan) “Setiap orang berhak atas kesehatan”.Program jaminan sosial pada dasarnya adalah sebuah program untuk mewujudkan kesejahteraan melalui pendekatan sistem, dimana negara dan masyarakat secara bersama-sama ikut bertanggungjawab dalam penyelenggaraannya. Pemerintah sebagai lembaga penyelenggara negara harus mengupayakan jaminan atas kesehatan bagi setiap warganya, seperti menyediakan jasa pelayanan kesehatan dan perawatan kesehatan. Tujuannya ialah agar setiap warga negara benar-benar mendapatkan hak dan perlindungan untuk sehat.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan sebuah badan hukum yang dibentuk untuk penyelenggara jaminan, didalam program jaminan itu

terdapat beberapa program antara lain, 3 program jaminan kesehatan, program jaminan kecelakaan, program jaminan hari tua, dan program jaminan kematian.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pada awal tahun 2014, pemerintah telah merubah dua lembaga sosial yang bergerak dibidang jaminan sosial yaitu PT Jamsostek menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan dan PT Askes menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Pembentukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) juga berdampak pada munculnya program khusus dan tergolong baru yang berasal dari Pemerintah Indonesia yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dan tentunya tujuan serta manfaat dari program ini adalah bagi rakyat Indonesia secara keseluruhan.

BPJS diharapkan menjadi ujung tombak dari amanat UU SJSN yang disebut-sebut sebagai awal baru dan pintu gerbang terbukanya sistem perasuransian yang baik dan terstruktur di Indonesia. Dengan terbukanya peluang bagi seluruh rakyat Indonesia untuk ikut serta di dalam BPJS, diharapkan seluruh rakyat Indonesia dapat memperoleh pelayanan kesehatan dan cita-cita seluruh rakyat Indonesia untuk hidup sehat dapat tercapai. Asuransi memiliki prinsip gotong royong, maksudnya premi yang dibayarkan oleh tiap anggota asuransi dijadikan sebagai dana kesehatan bagianggota asuransi lainnya yang sedang sakit. Pemerintah berharap agar seluruh penduduk Indonesia menjadi peserta BPJS, sehingga prinsip gotong royong dari perasuransian dapat terlaksana dengan baik. Jumlah peserta BPJS Kesehatan bisa dibilang meningkat dengan cepat. Peraturan walikota

Pontianak pada UU Nomor 84 Tahun 2020 dalam pasal 1 ayat (12) tentang Pengelolaan Jaminan Kesehatan Daerah Kota Pontianak, menyebutkan bahwa "Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh Manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah m embayar iuran Jaminan Kesehatan atau Iuran Jaminan Kesehatannya dibayar oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah".

Hal ini terlihat dari jumlah peserta BPJS Kesehatan per 31 Mei 2023 tercatat sebanyak 255,89 juta jiwa di Indonesia. Jumlah ini lebih besar apabila dibandingkan dengan peserta Askes yang hanya sebanyak 16 juta jiwa. Tujuan utama BPJS Kesehatan ialah seluruh penduduk mendapatkan pelayanan dan hak untuk sehat. Namun, pada kenyataannya banyak pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan tidak mendapatkan pelayanan yang begitu baik bahkan adapula peserta BPJS Kesehataan yang ditolak oleh rumah sakit dengan alasan kapasitas rumah sakit sudah penuh untuk peserta BPJS Kesehatan ataupun peserta BPJS Kesehatan tidak mendapat rujukan. Pada 15 Juni 2023 Kepala BPJS Kesehatan Cabang Pontianak Desvita Yani menyampaikan bahwa saat ini total jumlah peserta di wilayah BPJS Kesehatan Cabang Pontianak sudah mencapai 84,88% dari total jumlah penduduk yaitu 2.702.142 jiwa.

Di Kota Pontianak, terdapat beberapa kasus yang pada akhirnya mengakibatkan pasien meninggal dunia karena tidak mendapatkan pelayanan efektif dari rumah sakit yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan yang pada umumnya tidak mau menerima pasien tersebut. Hal ini tentu bertentangan dengan

UU Kesehatan No 36 Tahun 2009 Pasal 32 Ayat 1 dan 2 yang menyebutkan bahwa dalam keadaan darurat, fasilitas kesehatan baik milik pemerintah maupun swasta dilarang menolak pasien dan/atau meminta uang muka.

Layanan Kesehatan di Pontianak belumlah merata secara menyeluruh, baik secara kualitas maupun kuantitas membuat terjadinya gap antara kaum menengah ke atas dengan kaum menengah ke bawah. Dan benar bahwa adanya perbedaan pelayanan antara kaum menengah atas yang mendaftar secara umum dengan kaum menengah bawah yang mendaftar menggunakan BPJS yang disediakan pemerintah. Mereka dengan Pendidikan yang relative "kurang" berpikir bahwa pasien dengan layanan BPJS selalu dianggap rendah. Padahal itu tidak benar, karena pada dasarnya BPJS punya regulasi nya sendiri dalam mencairkan dana untuk menanggulangi biaya pengobatan dari penggunanya. Regulasi tersebut dimaksudkan agar BPJS dapat digunakan oleh mereka yang benar-benar membutuhkan, berbeda dengan pasien umum dimana mereka tidak memerlukan biaya dari pemerintah. Karena mereka mampu membayar biaya penuh pengobatan mereka sendiri. Adanya perbedaan pelayanan antara pasien umum dengan pasien BPJS yaitu dimana regulasi BPJS lebih rumit dan membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan dengan pasien umum. Belum lagi pasien BPJS cenderung berjumlah lebih banyak bila dibandingkan dengan pasien umum, yang membuat pelayanan BPJS terkesan dipersulit karena dalam mengclaim biaya yang ditanggung pemerintah melalui BPJS tidaklah semudah yang dibayangkan oleh mereka pengguna BPJS.

Menurut jurnal yang ditulis oleh R Yanuarti, E Oktavidiati, H Febriawati, O Oktarianita yang berjudul Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum pada tahun 2023. Didapatkan hasil adanya perbedaan dalam tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan pasien umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 50% dari responden pasien BPJS merasa puas, sementara 52,5% dari responden pasien umum juga merasa puas. Namun, hasil analisis statistik menunjukkan perbedaan yang signifikan dalam berbagai dimensi, termasuk dimensi nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati antara pasien umum dan pasien BPJS.

Terakhir tidak dapat dipungkiri bahwa pasien umum bisa mendapatkan pelayanan lebih cepat karena mereka tidak melewati regulasi serumit BPJS, dikarenakan mereka membayar tanggungan biaya pengobatan mereka sendiri. Dalam kasus ini pemerintah sebaiknya memberikan jalan keluar, salah satunya dengan meninjau ulang kebijakan dalam pencairan dana BPJS yang sekarang ini dianggap terlalu rumit sehingga menimbulkan stigma negatif terhadap pelayanan pasien umum dengan pasien BPJS.

Di rumah sakit Untan terdapat peserta BPJS berjumlah 4.124 di tahun 2023 dari 8.639 pengunjung rumah sakit data ini memiliki Tingkat pengguna BPJS yang terendah di kota Pontianak di bandingkan penguna BPJS di rumah sakit lainnya di kota Pontianak seperti Soedarso dan juga rumah sakit Antonius Pontianak. Hal ini juga di karenakan rumah sakit untan akan merujuk pasien nya yang menggunakan BPJS ke rumah sakit lain untuk dilakukan perawatan karna kurangnya fasilitas yang dimiliki rumah sakit Untan seperti kurangnya ketersediaan kamar untuk peserta BPJS , Dimana Direktur Rumah sakit Untan Muhammad Asrorudin mengatakan

bahwa RS Untan akan melayani semua kelas Pasien BPJS, untuk rawat inap pihaknya sudah memiliki 100 tempat tidur untuk peserta BPJS dan mulai difungsikan 50 tempat tidur di ruang bagian depan lalu untuk pasien umum dan pasien dalam keadaan darurat Rumah sakit Untan menyediakan kurang lebihnya ada 70 tempat tidur, untuk penggunaan tempat tidur pada pasien yang menggunakan BPJS tentu tidak sesuai Dimana dalam 3 hari pasien BPJS bisa mencapai sekitar 70 pasien rawat inap sehingga hal ini juga dapat menyebabkan kurangnya fasilitas yang diberikan pihak rumah sakit untan membuat banyak pasien yang kemudian di rujuk di rumah sakit yang memiliki fasilitas yang lebih memadai seperti Rs Soedarso dan juga Rs Antonius.

Pada rumah sakit Untan terdapat beberapa fasilitas yang tidak dapat di layanin di rumah sakit Untan seperti alat Tranfusi Darah, Unit Cuci darah dan juga ruangan spesials luka dalam serta klinik umum yang tidak terdapat di rumah sakit membuat Pasien kebanyakan dipindahkan di berapa rumah sakit lain di pontianak dengan fasilitas yang tersedia.

Bukan hanya kurangnya fasilitas kamar pada rumah sakit untan kurangnya dokter spesialis penyakit Dalam dan anak di rumah sakit untan membuat rumah sakit untan sering membawa pasien untuk rujukan ke rumah sakit lain sebagai solusi untuk pasien BPJS agar segera mendapatkan perawatan kecuali Dalam keadaan yang darurat pasien akan disegerakan oleh pihak rumah sakit Untan.

Pada perbedaan peserta BPJS dan juga Non BPJS terdapat pada pelayana pada peserta non BPJS, pasien diminta membayar setelah mendapatkan pelayanan yang diberikan dan digunakan rumah sakit, sedangkan pasien BPJS sudah

melakukan iuaran atau pembayaran terlebih dahulu sebelum melakukan pelayanan oleh pihak rumah sakit

Dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan, maka BPJS Kesehatan membuat Perjanjian Kerjasama dengan rumah sakit di Indonesia, baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta. Perjanjian kerjasama yang dibuat antara BPJS Kesehatan dengan rumah sakit tentu mengatur mengenai hak dan kewajiban BPJS Kesehatan dan rumah sakit. Fakta bahwa ada pasien BPJS Kesehatan yang tidak mendapat pelayanan yang efektif dari rumah sakit. Inilah yang menjadi dasar penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul. "Penerapan Pelayanan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Untan Kota Pontianak".

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian Latar Belakang diatas maka dikemukakan Identifikasi Masalah sebagai berikut:

1. Kurang tersedianya fasilitas yang diberikan kepada peserta BPJS jika tidak dalam keadaan darurat, dimana RS UNTAN lebih mengutamakan pasien umum dan pasien Dalam keadaan darurat.
2. Kurangnya ketersediaan kamar membuat kebanyakan pasien pengguna BPJS di rujuk ke rumah sakit lain.

1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan juga identifikasi masalah diatas, fokus Dalam penelitian ini adalah Penerapanan Pelayanan Rumah Sakit Untan kepada Pasien Pemegang Kartu BPJS.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian Latar Belakang yang telah dikemukakan maka Rumusan Masalah Dalam penelitian ini, adalah Bagaimana Penerapan Pelayanan pada Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Untan Kota Pontianak?.

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini, adalah Mengetahui dan Menganalisis Bagaimana Penerapan pelayanan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Untan Kota Pontianak.

1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian dari tujuan penelitian diatas, maka kegunaan Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi sebuah karya yang dapat dijadikan referensi Dalam memperkarya keilmuwan Administrasi Negara yang berkaitan dengan Penerapan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Untan Kota Pontianak.

1.6.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini menambah literatur dan memperkaya kajian ilmiah mengenai pelayanan kesehatan dalam Program BPJS, sehingga dapat menjadi referensi akademik, sumber informasi, bahan pembelajaran, serta acuan bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan.

1.6.2. Manfaat Praktis

a. Bagi pihak Rumah sakit sebagai bahan informasi dan sumbangan pemikiran Dalam rangka Penerapan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
b. Bagi dunia Pendidikan, hasil penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang Penerapan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.