

**TESIS**  
**EVALUASI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL**  
**PADA FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA**  
**DI KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2016**



**Disusun Oleh:**  
**ANDI NUR FIQHI UTAMI**  
**20141040039**

**MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**  
**2016**

**TESIS**

**EVALUASI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL  
PADA FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA  
DI KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2016**

“Diajukan Kepada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Dalam Magister Ilmu Pemerintahan”



**Disusun Oleh:**

**ANDI NUR FIQHI UTAMI  
20141040039**

**MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2016**

**PENGESAHAN PEMBIMBING**

**EVALUASI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL  
PADA FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA  
DI KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2016**

TESIS

Nama : Andi Nur Fiqhi Utami

NIM : 20141040039

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing

Dr. Dyah Mutiarin, M.Si

Yogyakarta, 26 Desember 2016

Mengetahui,

Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Pemerintahan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Dyah Mutiarin, M.Si  
NIK : 19711108201004 163 089

## PENGESAHAN TIM PENGUJI

Judul : **EVALUASI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL PADA FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA DI KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2016**

Ditulis oleh : Andi Nur Fiqhi Utami

NIM : 20141040039

Pembimbing : Dr. Dyah Mutiarin, M.Si

Yogyakarta, 26 Desember 2016



Dr. Suranto, M.Pol

Atik Septi Winarsih, M.Si

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andi Nur Fiqhi Utami

NIM : 20141040039

Jenjang : Pascasarjana (S2)

Menyatakan bahwa Tesis dengan berjudul **EVALUASI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL PADA FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA DI KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2016** adalah benar-benar hasil penelitian saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran.

Yogyakarta, 26 Desember 2016

Yang Menyatakan

Andi Nur Fiqhi Utami  
20141040039

## PENGESAHAN REVISI

Telah melaksanakan ujian tesis pada hari senin, Tanggal 26 Desember 2016, Jam 11.00, bertempat di Gedung Pascasarjana Lantai I Ruang Tutorial II Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk diberikan persetujuan revisi tesis, oleh :

Ditulis Oleh : Andi Nur Fiqhi Utami

NIM : 20141040039

Tesis Berjudul : **EVALUASI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL PADA FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA DI KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2016**

Dosen Pembimbing : Dr. Dyah Mutiarin, M.Si (.....)

Tim Penguji I : Dr. Suranto, M.Pol (.....)

Tim Penguji II : Atik Septi Winarsih, M.Si (.....)

## **PENGESAHAN PROGRAM STUDI**

Tesis Berjudul : **EVALUASI PROGRAM JAMINAN  
KESEHATAN NASIONAL PADA FASILITAS  
KESEHATAN TINGKAT PERTAMA DI  
KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2016**

Ditulis Oleh : Andi Nur Fiqhi Utami

NIM : 20141040039

**Diajukan kepada program Pascasarjana Universitas  
Muhammadiyah Yogyakarta untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar dalam Magister Ilmu Pemerintahan**

Yogyakarta, 26 Desember 2016

Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Pemerintahan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Dyah Mutiarin, M.Si  
NIK : 19711108201004 163 089

## **MOTTO**

**Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolong, sesungguhnya  
Allah beserta orang-orang yang sabar**

*(Al-Baqarah:153)*



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Aku persembahkan karya ini untuk :**

**Kedua orang tuaku tersayang, yang dengan ikhlasnya mengiringi proses studiku dengan usaha, dan doanya serta kasih sayang yang tak terhingga.**

**Saudaraku tercinta, Pung Anti dan Pung Cakra yang selalu memberi masukan baik moral maupun material**

**Ponakanku yang lucu-lucu, Andi Uppi dan Andi Unni yang selalu membuat penulis terhibur.**

**Serta untuk seseorang yang InsyaAllah akan mendampingi baik suka maupun duka..**

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberi kemudahan, kesehatan, serta rahmat-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tetap tercurah pada junjungan kita Nabiullah Muhammad SAW dan para sahabat beliau.

Penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Dr. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Dr. Achmad Nurmandi, M.Sc selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Ibu Dr. Dyah Mutiarin, M.Si selaku Ketua Jurusan Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, dan juga sebagai dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian tesis ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik
4. Bapak Dr. Suranto, M.Pol selaku dosen penguji 1, terima kasih atas bimbingan, kritik, dan sarannya untuk perbaikan tesis ini

5. Ibu Atik Septi Winarsih, M.Si selaku dosen penguji 2, terima kasih atas bimbingan, kritik, dan sarannya untuk perbaikan tesis ini
6. Kedua orang tua penulis, serta saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi
7. Sahabat-sahabat tercinta yang senantiasa menyemangati dan mendukung hingga dapat menyelesaikan studi
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam tesis ini. Oleh karena itu penulis terbuka atas segala saran dan kritik yang bersifat koreksi dan membangun dari semua pihak. Akhirnya, dengan senantiasa mengharap ridho Allah SWT penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 3 Januari 2017

Penulis

Andi Nur Fiqhi Utami

## ABSTRAK

Program Jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan BPJS Kesehatan merupakan suatu program asuransi yang membantu masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Penelitian ini sangat penting sebagai evaluasi pelayanan kesehatan pada program JKN di Kabupaten Sleman, D.I Yogyakarta tahun 2016.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *mix-method* atau penelitian gabungan antara kualitatif dan kuantitatif. Jadi, metode pengumpulan data menggunakan survei dan wawancara, yang disertai dengan observasi langsung di lapangan. Lokasi penelitian dilakukan di Kabupaten Sleman, tepatnya pada Fasilitas Kesehatan tingkat I. Sedangkan proses analisa data dalam penelitian ini dimuali dengan pengumpulan data, mengkodefikasi data, menghitung indeks, menginterpretasikan data, mengkategorisasikan data dan menghubungkan temuan-temuan.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menemukan bahwa penilaian masyarakat terhadap Program JKN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan di Kabupaten Sleman pada model pelayanan mendapat nilai cukup baik, dan pada kualitas pelayanan juga mendapatkan nilai cukup baik. Permasalahan yang ditemukan peneliti adalah kurangnya pengetahuan masyarakat pada model pelayanan, dan permasalahan pada tenaga kerja, akan tetapi secara keseluruhan program tersebut berjalan cukup baik.

Untuk meningkatkan fungsi pelayanan yang baik BPJS faskes I di Sleman perlu melakukan peningkatan sarana dan prasarana, penambahan tenaga kesehatan, dan mendirikan *Help Desk* pada tingkat kelurahan untuk kelancaran informasi.

**Kata Kunci** : Jaminan Kesehatan Nasional, BPJS Kesehatan, Model Pelayanan, dan Kualitas Pelayanan,

## **ABSTRACT**

*Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), organized by BPJS Kesehatan, is kind of insurance programs for increasing people quality health. This research is important to evaluated health services of JKN in Sleman Region, Daerah Istimewa Yogyakarta in 2016.*

*This research using mix-method that combined qualitative and quantitative research method. Moreover, Method of data collection is used the survey, interview, and filed observation. Research is conducted in Sleman region, indeed in first health facility. Furthermore, Analyzing data begin with data collecting, coding, measuring index, interpreting, categorizing, and connecting data within qualitative and quantitative data.*

*According to research result, for community assessment toward JKN in Sleman Region, researcher found that adequate in service model, either quality service. The problems that researcher found is uneducated society in service model, and administrative officer. Overall, JKN is a proper program for health service.*

*For increasing functional service, BPJS Kesehatan have to improve facilities and infrastructure, increase administrative officer, and establish help desk in sub-district for continuity communication.*

**Keyword :** *Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), BPJS Kesehatan, Service Model, and Quality Service.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
PENGESAHAN REVISI.....	v
PENGESAHAN PROGRAM STUDI.....	vi
MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b>	
I.1      Latar Belakang .....	1
I.2      Rumusan Masalah .....	11
I.3      Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	12
<b>BAB II</b> <b>TINJAUAN PUSTAKA</b>	
II.1     Kajian Pustaka.....	13
II.2     Kerangka Teori.....	27
II.2.1 <i>Universal Health Coverage</i> (UHC) .....	27
II.2.2   Pembiayaan Asuransi Kesehatan Publik.....	41
II.2.3   Prosedur Kepesertaan Asuransi Kesehatan Publik .....	45
II.2.4   Kualitas Layanan Asuransi Kesehatan Publik .....	47
II.2.5   Hasil-Hasil Program Asuransi Kesehatan Publik .....	52
II.2.6   Evaluasi Kebijakan Publik .....	53
II.3     Kerangka Pikir.....	62
II.4     Definisi Konseptual .....	63
II.5     Definisi Operasional.....	64
<b>BAB III</b> <b>METODE PENELITIAN</b>	
III.1    Jenis Penelitian .....	66
III.2    Lokasi Penelitian .....	67
III.3    Unit Analisis.....	67
III.4    Teknik Pengumpulan Data .....	68

	II.4.1	Survei .....	68
	II.4.2	Wawancara.....	70
III.5		Jenis Data .....	71
	III.5.1	Data Primer .....	71
	III.5.2	Data Sekunder .....	72
III.6		Teknik Analisis Data.....	73
III.7		Sistematika Penulisan.....	76
<b>BAB IV</b>		<b>DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN</b>	
IV.1		Gambaran Umum Wilayah.....	78
	IV.1.1	Kondisi Geografis dan Administratif .....	78
	IV.1.2	Jumlah Penduduk .....	81
IV.2		Deskripsi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kabupaten Sleman.....	82
<b>BAB V</b>		<b>EVALUASI PROGRAM JKN PADA FASKES I DI KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2016</b>	
	V.1	Karakteristik Responden Penelitian .....	90
	V.2	Model Pelayanan BPJS Kesehatan Kabupaten Sleman .....	97
	V.3	Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Kabupaten Sleman.....	107
<b>BAB VI</b>		<b>PENUTUP</b>	
	VI.1	Kesimpulan.....	124
	VI.2	Saran.....	127
		DAFTAR PUSTAKA.....	129
		LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Perubahan Iuran Jaminan Kesehatan Nasional Untuk Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah dan Peserta Bukan Pekerja .....	6
Tabel I.2	Fasilitas Kesehatan Berdasarkan Kecamatan di Kabupaten Sleman .....	8
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel II.2	Besaran Iuran Per Bulan Tertentu Yang Harus Dibayar Sesuai Dengan Jenis Kepesertaan .....	44
Tabel II.3	Tipe Evaluasi Kebijakan Publik .....	59
Tabel II.4	Variabel dan Indikator Penelitian .....	65
Tabel III.1	Unit Analisis Data .....	67
Tabel III.2	Teknik Pengumpulan Data Wawancara .....	71
Tabel III.3	Skala Likert .....	75
Tabel III.4	Kriteria Hasil Skor Indeks .....	75
Tabel IV.1.	Pembagian Wilayah Administratif Kabupaten Sleman.....	79
Tabel V.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	90
Tabel V.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	91
Tabel V.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	92
Tabel V.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	93
Tabel V.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Keanggotaan.....	96
Tabel V.6	Penilaian pada Variable Model Pelayanan .....	97
Tabel V.7	Perhitungan Kategori PBI dan Non-PBI pada Model Pelayanan .....	105
Tabel V.8	Tingkat Penilaian Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	108
Tabel V.9	Penilaian menurut Kategori PBI dan Non-PBI dalam Variabel Kualitas Pelayanan .....	120



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	II.1	Dimensi <i>Universal Health Coverage</i> .....	29
Gambar	II.2	Trasformasi BPS Kesehatan dan Ketenagakerjaan .....	34
Gambar	II.3	Aspek Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan .....	37
Gambar	IV.1	Alur Pelayanan Rawat Jalan.....	86
Gambar	IV.2	Alur Pelayanan Rawat Inap .....	87
Gambar	V.1	Persentase Penilaian Responden pada Variabel Model Pelayanan .....	103
Gambar	V.2	Persentase Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan.....	118