

**IMPLEMENTASI PERATURAN BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL NOMOR 1
TAHUN 2014 TENTANG PENYELENGGARA
JAMINAN KESEHATAN
(STUDI KASUS PADA KANTOR CABANG BATAM)**

SKRIPSI



**Oleh:
Ratna Pratiwi
131010047**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**IMPLEMENTASI PERATURAN BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL NOMOR 1
TAHUN 2014 TENTANG PENYELENGGARA
JAMINAN KESEHATAN
(STUDI KASUS PADA CABANG BATAM)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Ratna Pratiwi
131010047**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

**IMPLEMENTASI PERATURAN BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN
NOMOR 1 TAHUN 2014 TENTANG
PENYELENGGARAAN JAMINAN KESEHATAN
(STUDI KASUS KANTOR CABANG BATAM)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Ratna Pratiwi
131010047**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018
PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 15 Februari 2018

Yang membuat pernyataan

Ratna Pratiwi
131010047

**IMPLEMENTASI PERATURAN BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN
NOMOR 1 TAHUN 2014 TENTANG
PENYELENGGARAAN JAMINAN KESEHATAN
(STUDI KASUS PADA KANTOR CABANG BATAM)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Ratna Pratiwi
131010047**

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal

Batam, 16 Februari 2018

**Riko Riyanda, S.IP., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia, yang telah membayar iuran meliputi penerima bantuan iuran jaminan kesehatan yang terdiri dari fakir miskin dan orang yang tidak mampu yang tidak memiliki membayar iuran bagi anggota keluarganya dan penetapan peserta bantuan iuran ditentukan oleh pemerintah. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah implementasi peraturan badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan Nomor 1 tahun 2014 tentang penyelenggara jaminan kesehatan di kota Batam telah berjalan dengan baik. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif, pengambilan sampel data dengan pertimbangan tertentu yang bersumber dari primer dan data skunder guna memperoleh data mengenai Implementasi Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggara Jaminan Kesehatan Di Kota Batam. Dari hasil penelitian menunjukan bahwa kebijakan peraturan badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan Nomor 1 tahun 2014 di Kota Batam sudah dijalankan sesuai dengan peraturan untuk memenuhi penyelenggara pelayanan kesehatan akan tetapi ada hal-hal yang belum terpenuhi meskipun peserta BPJS Kesehatan telah mengikuti prosedur yang sudah ada sesuai dengan peraturan BPJS Kesehatan, hal ini disebabkan karena ada peserta BPJS yang ditolak dirumah sakit dengan alasan kamar penuh, perlakuan nyaman lainnya sering terjadi saat menunggu dokter biasanya pasien kesehatan harus rela menunggu lama karena dokter terlebih dahulu melayani pasien umum.

Kata kunci: Kebijakan, Peraturan , Peserta BPJS Kesehatan

ABSTRACT

The Social Security Administration Body (BPJS) is a public legal entity that is responsible to the president and serves to provide a health insurance program for the entire population of Indonesia, who has paid contributions including the beneficiaries of health insurance contributions consisting of the poor and the needy who have no pay tuition for family members and the determination of contribution participants is determined by the government. The purpose of this study is to determine whether the implementation of the regulation of health insurance provider body number 1 of 2014 on health insurance providers in the city of Batam has been going well. The research method used qualitative descriptive method, sampling data with certain consideration from primary and secondary data in order to obtain data on Implementation of Regulation of the Body of Social Health Insurance Providers No. 1 of 2014 About Health Insurance Provider In Batam City. From the research results indicate that the regulation policy of health insurance provider body number 1 of 2014 in Batam City has been executed in accordance with the regulation to meet health service providers but there are things that have not been fulfilled even though BPJS Health participants have followed the existing procedures in accordance with regulation BPJS Health, this is because there are participants who rejected BPJS hospital for the reason of full room, other convenient treatment often occur while waiting for doctors usually health patients must be willing to wait long because the doctor first serve the general patient.

Keywords: Policy, Regulation, Participant BPJS Health

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Bobby Mandala Putra, S.IP., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara.
3. Bapak Riko Riyanda, S.IP., M.Si. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara di Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Kepala Staff Komunikasi Bapak Irfan , Ibu Maya (sebagai komunikasi internal) dan masyarakat yang telah memberikan masukan dan bantuan data sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

6. Orangtua tercinta M.Dolok Saribu dan R.Manurung yang selalu memberi motivasi.
7. Keluargaku kakak Lesti Rahmawati, kakak Julia, abang Gideon dan kakak Uly artha dan Ayu Gultom yang memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian skripsi.
8. Ponakan tercinta Chelsea, Adel, Albeth, Amora dan Cland Felicia yang selalu memberi semangat.
9. Teman-teman dan sahabat-sahabat Prodi Administrasi Negara.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 15 Februari 2018

Ratna Pratiwi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori Dasar.....	9
2.2. Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Fokus Penelitian.....	28
3.3 Sumber Data.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5 Metode Analisis Data.....	30
3.6 Keabsahan Data.....	31
3.7 Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	31
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	33
4.2 Pembahasan.....	36
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	52
5.2 Saran.....	54

**DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
SURAT KETERANGAN PENELITIAN
LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	26
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Batam.....	34

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan ditetapkannya Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No. 1 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan maka bangsa Indonesia sebenarnya telah memiliki system jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Dalam Pasal 5 Undang-Undang BPJS tersebut mengamanatkan pembentukan badan yang disebut Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang harus dibentuk dengan Undang-Undang. Pada tanggal 25 November 2011, ditetapkan Undang-Undang No 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan sosial yang mulai dilaksanakan pada tanggal 1 Januari 2014. BPJS merupakan badan hukum dengan tujuan yaitu mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan untuk terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan anggota keluarganya. Dalam penyelenggaraannya BPJS ini terbagi menjadi dua yaitu BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan (Marisah, 2016).

Dibentuknya Peraturan BPJS No.1 tahun 2014 untuk keperluan tata kelola Penyelenggaraan jaminan sosial yang efektif bagi seluruh warga Negara Indonesia ternyata dalam implementasinya masih banyak ditemukan kendala dilapangan. Pertama, masalah pengadaan obat-obatan. Sebelum BPJS kesehatan diberlakukan, pasien diberikan obat untuk jangka waktu 30 hari. Namun setelah BPJS kesehatan diberlakukan, pasien hanya diberikan obat dalam jangka waktu 7 hari. Kedua

masih banyak rumah sakit swasta yang belum bergabung pada BPJS kesehatan, terutama di daerah. Kurangnya sosialisasi menjadi penyebab utama belum bergabungnya rumah sakit swasta menjadi jejaring BPJS kesehatan (Marisah, 2016:818).

Pelaksanaan Peraturan BPJS No.1 tahun 2014 juga masih dikeluhkan oleh masyarakat, Hal ini dikarenakan masyarakat yang masih dibebani biaya untuk pembelian obat, tes darah, dan pemeriksaan penunjang. Untuk peserta PNS obat gratis yang diberikan ternyata hanya sampai hari ke-3 dan 7, tidak sampai hari ke-30 seperti asuransi kesehatan sebelumnya. Sedangkan untuk pelayanan rujukan, peserta harus membawa surat rujukan berulang untuk kasus yang sama (Marisah, 2016:819).

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 membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan yang selanjutnya disingkat BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan merupakan salah satu dari lima jaminan sosial seperti yang diamanatkan undang-undang No.40 tahun 2004 tentang system jaminan nasional (JKN) yang penyelenggaraannya dilaksanakan oleh badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) sebagaimana amanat undang-undang No.24 tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan ([Http://filehukum2015](http://filehukum2015)).

Dalam Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan ini yang dimaksud dengan 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 membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah([Http://filehukum- 2015](http://filehukum-2015)).

Sistem pelaksanaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS menurut Peraturan BPJS No.1 tahun 2014 merupakan salah satu program yang sangat bermanfaat bagi masyarakat. Terutama masyarakat miskin dan tidak mampu yang tergolong sebagai Penerima Bantuan Iuran (PBI). Namun, dalam praktik terdapat gejala sosial (*das sein*) yang tidak sesuai dengan unsur-unsur hukum yang ideal (*das sollen*). Hal tersebut dapat dilihat dari masih banyaknya pasien Penerima Bantuan Iuran yang ditolak oleh rumah sakit, karena menggunakan kartu BPJS. Peristiwa tersebut terjadi akibat belum rampungnya proses integrasi jaminan kesehatan di setiap daerah dengan BPJS Kesehatan. Padahal, pihak pemerintah pusat telah sejak awal memberi peringatan agar pihak rumah sakit maupun dokter tidak menolak pasien. Pada dasarnya untuk melaksanakan program Jaminan Kesehatan Nasional, tentunya terjadi kolaborasi antar tenaga kesehatan yang saling berinteraksi satu sama lain dalam menangani kesehatan pasien peserta JKN ([Http://filehukum- 2015](http://filehukum-2015)).

Jangan bedakan pasien BPJS dengan Gotong Royong, semua tertolong begitulah semangat dan tagline yang diusung oleh jaminan sosial penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Kesehatan, namun faktanya sampai saat ini ada perlakuan

berbeda terhadap pasien BPJS Kesehatan terutama di fasilitas tingkat lanjutan atau rumah sakit, Namun pihak rumah sakit menolaknya alasannya semua ruang rawat inap penuh' padahal saya lihat banyak ruangan inap yang gelap artinya tak ada pasien "ujar Helmi" (senin malam 13/11), Sesampai ia dirumah ia iseng telpon Rumah Sakit tersebut ia mengakui sebagai pasien umum yang akan menjalani Rawat inap yang sangat mengagetkan petugas Rumah Sakit tersebut mengatakan ada ruang inap yang kosong kalau bayar ada tapi kalau menggunakan BPJS ruangan nya penuh namun ia menyembunyikan nama Rumah sakit alasannya tidak etis karena peristiwanya masih berlalu (Pos, 2017:2).

BPJS ini masih menemui banyak permasalahan di lapangan, Dilihat dari partisipasi masyarakat dalam mendukung program BPJS kesehatan kurang mendukung karena ketidak pedulian masyarakat terhadap kesehatan dan baru muncul ketika sudah sakit dan baru membutuhkan program kesehatan, masalah administrasi tiap bulan masih menjadi penghambat berjalannya program jaminan kesehatan nasional karena masyarakat merasa dirugikan kalau membayar tiap bulan masih menjadi penghambat berjalannya program jaminan kesehatan nasional, data yang diperoleh dari BPJS Kesehatan Cabang Batam dari 1.055,04 jiwa penduduk Batam sebanyak 858.860 jiwa atau 81 persennya sudah terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan Sedangkan untuk karimun yang juga masuk wilayah Batam dari 240.170 jiwa penduduk karimun 124,155 jiwa atau 51 Persennya merupakan Peserta BPJS kesehatan, sementara ada sekitar 103 ribu peserta BPJS Kesehatan kategori yang mandiri yang menunggak pembayaran sejak tahun 2012-2017 nilainya sekitar 3,4 miliar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan masih belum efektif hal ini dapat dilihat dari kelemahan-kelemahan enam elemen sub fokus yang peneliti teliti, Belum efektifnya karena kurangnya sosialisasi, sumber daya manusia yang masih kurang, sikap para pelaksana dalam memberikan layanan, serta koordinasi antar lembaga yang belum terjalin dengan baik. implikasinya adalah masih banyak masyarakat belum terdaftar pada BPJS Kesehatan, kurangnya sumber daya manusia pada kantor BPJS Kesehatan mengakibatkan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat menjadi kurang puas dalam hal pelayanan BPJS Kesehatan Kota Metro dan koordinasi yang kurang mengakibatkan kurang konsistennya antara informasi yang disampaikan BPJS dengan unit atau faskes-faskes yang bekerjasama menjadi tidak seragamnya peraturan pelayanan pada faskes (Ari Gusnita, 2014:693) .

Berdasarkan hasil data yang didapatkan dari beberapa sumber, maka peneliti tertarik untuk mengkaji tentang **“IMPLEMENTASI PERATURAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL NOMOR 1 TAHUN 2014 TENTANG PENYELENGGARAAN JAMINAN KESEHATAN STUDY KASUS PADA CABANG BATAM.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan jaminan kesehatan (Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Batam) ?
2. Apa yang menjadi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam Implementasi Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan jaminan kesehatan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas, adapun tujuan penelitian yang mengkaji dan menganalisis adalah :

1. Untuk Mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan jaminan kesehatan di Kantor Cabang Batam.
2. Untuk mendeskripsikan Faktor-faktor Pendukung dan penghambat terselenggaranya Implementasi Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Jaminan kesehatan Kantor Cabang Batam.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka studi ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang teoritis maupun praktis, adapun manfaat sederhana yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis, teoritis yang akan dilakukan ini dapat dijadikan sebagai bahan studi perbandingan selanjutnya dan menjadi sumbangsih pemikiran dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya, menyangkut implementasi Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan dan faktor-faktor penghambat implementasi Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan.
2. Manfaat Praktis, bagi instansi BPJS Kesehatan melalui penelitian ini diharapkan akan lebih meningkatkan proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab penyelenggara.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya (Mukarom, 2015: 147).

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang –undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No.25 Tahun 2009).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Mulyadi, 2016: 212).

Pelayanan publik adalah sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan publik atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan (Rocmah, 2013:23)

Pelayanan publik adalah sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan publik atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan (Rochmah, 2013: 23).

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari dengan kehidupan manusia (Sinambela et al., 2014: 3).

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik adalah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhan sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat Lonsdale (Mulyadi, 2016:189).

Pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah yang kasat mata, masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan orang dan

dampaknya langsung dirasakan masyarakat. Dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, dan akuntabel akan mengangkat citra positif dimata warga masyarakat (Mulyadi, 2016:189).

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai warga Negara berdasarkan peraturan yang berlaku.

2.1.2 Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan adalah aktivitas-aktivitas yang dilakukan untuk melaksanakan untuk melaksanakan sesuatu kebijakan secara efektif. Implementasi ini merupakan pelaksanaan aneka ragam program yang dimaksudkan dalam sesuatu kebijakan. Ini adalah suatu aspek proses kebijakan, yang amat sulit dalam menentukan hasil dari kebijakan tertentu. Sebagaimana telah dikemukakan, perbedaan dapat muncul antara pernyataan kebijakan (policy statement) dengan hasil kebijakan (policy outputs). Mungkin persoalannya lahir dari dampak kebijakan. Dampak memancarkan hasil kebijakan, yang tentu saja dapat berlainan dengan pernyataan kebijakan. Dampak kebijakan merupakan konsekuensi-konsekuensi yang ditanggung masyarakat, baik yang diharapkan maupun tidak, keluar dari implementasi kebijakan (Panji, 2015:43)

Persoalan lain pada implementasi kebijakan adalah apa yang oleh yang disebut sebagai “kompleksitas tindakan bersama”. Pendekatan sistem adalah amat penting dalam kebijakan publik, karena setiap kebijakan mempunyai dampak dan reaksi berantai, baik yang dimaksudkan maupun tidak. Selama masa formulasi, diperlukan pertimbangan-pertimbangan serius mengenai kemungkinan terjadinya konsekuensi-

konsekuensi yang akan muncul pada tahapan implementasi kebijakan. Kesulitannya, hampir-hampir tidak mungkin untuk mengetahui adanya konsekuensi-konsekuensi mendatang. Ada keterbatasan dalam usaha manusia untuk meliputi keseluruhan masalah dan situasi yang akan datang (Panji, 2015:43)

Eksperimentasi sosial, yang melibatkan penggunaan eksperimen terkontrol, baru mulai dikembangkan untuk menguji efek-efek yang mungkin muncul dari sesuatu program, sebelumnya Implementasi kebijakan selalu menarik untuk dikaji, baik oleh pihak yang terlibat dalam proses perumusan dan pelaksanaan kebijakan maupun pihak-pihak yang berada di luar lingkungan kebijakan. Perhatian yang meningkat terhadap pelaksanaan kebijakan pemerintah berhubungan erat dengan tumbuhnya kesadaran bahwa kebijakan pemerintah di banyak bidang kurang atau bahkan tidak efektif, khususnya disebabkan oleh masalah-masalah yang timbul pada pelaksanaannya (Panji, 2015:44)

Teori tersebut menunjukkan Implementasi kebijakan sebagai pelaksanaan kebijakan dasar(undang undang) atau dapat pula berbentuk perintah perintah atau keputusan keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Dalam keputusan tersebut teridentifikasi masalah yang ingin diatasi, tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dan berbagai cara untuk menstrukturkan/mengatur proses implementasi. Proses ini berlangsung setelah melalui tahapan tertentu, biasanya diawali perumusan kebijakan, output kebijakan, penetapan dan pengesahan kebijakan, kemudian pelaksanaan kebijakan oleh badan (instansi) pelaksana, kesediaan dilaksanakannya keputusan keputusan tersebut oleh kelompok kelompok sasaran, dampak nyata-baik

yang dikendaki atau tidak dari output tersebut, dampak keputusan sebagaimana dipersepsikan oleh badan yang mengambil keputusan (Panji, 2015:45).

Berdasarkan beberapa definisi yang disampaikan para ahli diatas disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan dengan harapan akan memperoleh suatu sasaran dari suatu kebijakan, Implementasi adalah sebagai tahapan dalam proses kebijaksanaan, yang berada di antara tahapan penyusunan kebijaksanaan dan hasil atau konsekuensi yang ditimbulkan oleh kebijaksanaan (*Ouput, Outcome*). Aktivitaskan implementasi menurutnya terdiri atas perencanaan, pendanaan, pengorganisasian pengangkatan dan pemecatan karyawan, negosiasi dll (Sahya, 2014:249)

kebijakan publik tidak hanya berisi serangkaian keputusan melainkan juga komitmen dan tindakan nyata dari mereka yang terlibat dalam pemerintah. Hal ini bisa dimaknai bahwa mereka yang membuat keputusan haruslah mempunyai komitmen yang kuat terhadap keputusan yang telah dibuatnya, bahwa keputusan itu dibuat secara benar, berisi substansi yang sangat bagus dengan kepentingan masyarakat dan dapat dilaksanakan dalam bentuknya yang nyata menuju ketujuan yang di inginkan (Islamy, 2014:7)

Secara sederhana kegiatan Implementasi kebijakan merupakan suatu kegiatan penjabaran rumusan kebijakan yang bersifat abstrak menjadi yang bersifat konkrit atau dengan kata lain dengan pelaksanaan keputusan (Formulasi) kebijakan yang menyangkut aspek manajerial dan teknis proses implementasi akan dimulai setelah

tujuan - tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, program kegiatan telah disusun, serta dana telah tersedia untuk mencapai sasaran tersebut (Zaivudin, 2014:19)

(Zaivudin, 2014:19)) menjelaskan konsep kebijakan sebagai berikut : “Didalam mempelajari masalah implementasi kebijakan berarti berusaha untuk memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dijalankan atau dirumuskan, yakni peristiwa yang dan kegiatan yang terjadi setelah proses pengesahan kebijakan Negara, baik itu menyangkut usaha-usaha pengabdistrasian maupun juga usaha untuk berikan dampak tertentu pada masyarakat atau peristiwa-peristiwa”(Zaivudin, 2014:19))

Menurut (Zaivudin, 2014:155) Terdapat pendekatan dalam implementasi kebijakan publik, antara lain:

1. Pendekatan struktural

Pendekatan ini melihat peran institusi atau organisasi sebagai sesuatu yang sangat menentukan jika organisasi dianggap tidak sesuai dengan wujud perubahan yang muncul dari kebijakan, maka perlu dilakukan

- a. *Planing of change* yakni perencanaan yang berkaitan dengan implementasi kebijakan untuk melakukan perubahan yang bersifat internal organisasi.
- b. *Planning of change*, yakni perencanaan tentang perubahan organisasi untuk menghadapi dari luar.

2. Pendekatan Prosedural/Manajerial

Pendekatan yang ini yang melihat implementasi dalam bentuk langkah-langkah yang ditempuh dalam pelaksanaan (*Planing, Programing, Budgeting, supervison atau*

programming, evaluations, review, thecnique. Yang paling penting dalam proses implementasi adalah priotas dan tata urutan

3. Pendekatan Kewajiban/ Behavior

Pendekatan ini berhubungan dengan penerimaan atau penolakan masyarakat terhadap suatu kebijakan. Penerimaan masyarakat terhadap kebijakan tidak hanya ditentukan oleh isi atau subtansi kebijakan, tetapi juga oleh pendekatan dalam penyampaian dan cara mengimplementasikan.

4. Pendekatan Politik

Keberhasilan suatu kebijakan ditentukan oleh kemauan dan kemampuan dari kekuatan dan kemampuan dari kekuatan - kekuatan doninan dalam masyarakat organisasi.

2.1.3 Fungsi Implementasi Kebijakan

Secara garis besar kita dapat mengatakan bahwa fungsi implementasi itu ialah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan yang ataupun sasaran kebijakan publik diwujudkan sebagai "*Outcome*" (Hasil Akhir) kegiatankegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Sebab itu fungsi implementasi kebijakan publik disebut *public delivery*(system penyampain atau penerusan kebijakan publik) yaitu yang berisi dari sarana atau sarana tertentu yang dirancang / disesain secara kusus dan diarahkan menuju tercapainya tujuan dan sasaran yang dikehendaki (Solichin Abdul Wahab, 2011:159)

2.1.4 Keberhasilan Implementasi Kebijakan

Keberhasilan Implementasi suatu kebijakan dapat dilihat kesesuaian antar pelaksanaan atau penerapan kebijakan dengan desain , tujuan dan sasaran kebijakan itu sendiri serta memberikan dampak atau hasil yang positif bagi pemecahan masalah yang dihadapi. serta Mize menjelaskan empat variabel kritis dalam implementasi kebijakan publik atau program, yaitu komunikasi atau kejelasan informasi, konsistensi informasi(*Communications*) ketersediaan dalam jumlah dan mutu tertentu (*Recources*) , sikap dari pelaksana program atau operasi yang mengatur tata kerja dan tata laksana (*Bureaucratic structure*).Variabel-Variabel tersebut berkaitan satu sama lain untuk mencapai tujuan implementasi kebijakan (Mukarom, 2015:207).

Berdasarkan definisi-definisi diatas peneliti mengambil kesimpulan bahwa implementasi kebijakan publik adalah suatu kebijakan atau program yang harus diimplementasikan/dilaksanakan oleh organisasi publik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan berdasarkan keputusan-keputusan yang telah ada sebelumnya.

Secara garis besar bahwa fungsi implementasi ialah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan ataupun sasaran kebijakan publik diwujudkan sebagai "*Outcome*" (hasil akhir) kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Sebab itu fungsi implementasi mencakup penciptaan apa yang dalam ilmu kebijakan publik (*policy science*) disebut "*policy delivery system*" (system penyampaian/ penerus kebijakan publik yang biasanya terdiri dari cara-cara atau sarana-sarana tertentu yang dirancang/didesain secara khusus serta diarahkan menuju tercapainya tujuan-tujuan dan sasaran yang dikehendaki (Wahab, 2011:159).

2.1.5. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan

Menurut Edward III (Tahir, 2015:61), mengatakan bahwa didalam pendekatan studi implementasi kebijakan pernyataan abstraknya dimulai dari bagaimana kondisi

untuk suksesnya kebijakan publik. Edward menawarkan dan mempertimbangkan empat faktor dalam mengimplementasikan kebijakan publik, yakni: komunikasi (*Communication*), sumber daya (*Resourches*), sikap pelaksana (*Dispotition Or Attitudes*), dan struktur biokrasi (*Bureaucratic Structure*).

1. Komunikasi (*Communication*)

Edward III (Tahir, 2015:62) menegaskan: implementasi kebijakan dapat berjalan secara efektif, maka yang harus bertanggung jawab terhadap implementasi sebuah kebijakan harus mengetahui apa yang harus dilakukannya. Pemerintah untuk mengimplementasikan kebijakan harus disampaikan secara jelas, akurat, dan konsisten kepada orang-orang yang mampu.

Faktor komunikasi menunjukan peranan sebagai acuan agar pelaksana kebijakan mengetahui secara persis apa yang mereka kerjakan. Ini berarti bahwa komunikasi juga dapat dinyatakan dengan perintah dari atasan terhadap pelaksana-pelaksana kebijakan sehingga penerapan kebijakan tidak keluar dari sasaran yang dikehendaki. Dengan demikian, komunikasi tersebut harus dinyatakan dengan jelas, tetap dan konsisten. Salah satu syarat utama agar implementasi kebijakan dapat berjalan secara efektif adalah mengetahui apa yang harus dilakukan (Tahir, 2015:63)

2. Sumber daya (*Resourches*)

Menurut Edward III dalam (Tahir, 2015:66) menjelaskan bahwa: sumber daya yang penting meliputi staf dalam ukuran yang tepat dengan keahlian yang diperlakukan, informasi yang cukup dan relevan tentang cara untuk mengimplementasikan kebijakan dalam penyesuaian bahwa kebijakan ini dilakukan semuanya sebagai dimaksudkan dan

berbagai fasilitas (termasuk bangunan, peralatan, tanah dan persediaan) didalamnya atau dengan memberikan pelayanan.

Faktor sumberdaya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan, karena bagaimanapun jelas dan konsistensya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan suatu kebijakan, jika para personil yang bertanggung jawab mengimplementasikan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber untuk melakukan pekerjaan secara efektif, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif.

Berkaitan dengan sumber daya manusia yang mempengaruhi proses implementasi suatu kebijakan, Mazmanian dan Sabatier (Tahir, 2015:67) membuat kategori bahwa implementasi kebijakan dipahami melalui tiga perspektif yang berbeda, yaitu pembuat kebijakan, pejabat pelaksana dilapangan dan aktor individu selaku kelompok target.

3. Faktor Sikap Pelaksana (*Disposition Or Attitudes*)

Edward III (Tahir, 2015:68) menegaskan sikap pelaksana merupakan faktor penting dalam pendekatan mengenai studi implementasi kebijakan publik. Jika implementasi kebijakan diharapkan berlangsung efektif, para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang harus dilakukan dan memiliki kapabilitas untuk melaksanakannya tetapi mereka juga harus mempunyai keiginan untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Kebanyakan para pelaksana menggunkan otoritas dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan.

Para pelaksana menggunakan otoritasnya tergantung dari disposisi mereka mengacu kepada kebijakan-kebijakan tersebut, namun pada akhirnya sikap merakalah yang mempengaruhi cara pandang mereka terhadap kebijakan tersebut dan bagaimana mereka melihat kebijakan akan berdampak terhadap kepentingan perorangan dan organisasi mereka. Para pelaksana tidak terlalu melaksanakan kebijakan sesuai dengan

keinginan pembuat kebijakan. Akibatnya pembuat kebijakan sering berhadapan dengan tugas-tugas memanipulasi atau bekerja dalam lingkungan disposisi para pelaksananya atau bahkan membatasi otoritasnya(Tahir, 2015:70).

4. Faktor Struktur Biokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Edward III (Tahir, 2015:70) menjelaskan meskipun sumber daya untuk mengimplementasikan kebijakan telah mencukupi dan para pelaksana mengetahui apa yang harus dilakukan serta bersedia melaksanakannya, implementasi kebijakan masih terhambat oleh efisiensi struktur birokrasi. Sebagai *administrator* kebijakan unit organisasi, mereka membangun standar prosedur operasional untuk menangani tugas rutin sebagaimana biasanya mereka tangani. Para pelaksana kebijakan akan mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai keinginan dan sumber daya untuk melakukan kebijakan, tetapi mereka akan tetap dihambat proses implementasinya oleh struktur organisasi yang mereka layani.

Adapun Van Meter dan Carel Van Horn (Tahir, 2015:71) mengemukakan pada enam variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu:

1. Standar dan Sasaran Kebijakan
2. Sumberdaya
3. Komunikasi antar organisasi an penguatan aktivitas
4. Karakteristik agen pelaksana
5. Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik
6. Sikap para pelaksana

Menurut Hogwood dan Gunn (Tahir, 2015:82), untuk dapat mengimplementasikan kebijakan secara sempurna maka diperlukan beberapa persyaratan antara lain:

1. Kondisi eksternal yang dihadapi oleh badan intansi.
2. Tersedia waktu-waktu sumber yang dihadapi.
3. Perpaduan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar tersedia.
4. Kebijakan yang akan diimplementasikan didasari oleh suatu hubungan kualitas yang handal.
5. Hubungan kualitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai perhubungannya.
6. Hubungan yang saling ketergantungan harus kecil.
7. Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan.
8. Tugas-tugas diperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat.
9. Komunikasi dan kordinasi yang sempurna.
10. Pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuatan dapat menuntun dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna.

2.2 Penelitian Terdahulu

Peneliti yang pertama yang dilakukan oleh Rismawati, ISSN 0000-0000, ejournal.fisif-unmul.org. *EJournal Ilmu Administrasi Negara*, 3 (5), 2015: 1668-1682. Pelayanan BPJS kesehatan Masyarakat di Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas. Latar Belakang dari penelitian ini adalah selama ini kesehatan Penelitian yang dilakukan oleh Rismawati 1 pelayanan BPJS kesehatan masyarakat di puskesmas karang asam kecamatan sungai kunjang kota samarinda Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan BPJS kesehatan masyarakat di Puskesmas Karang Asam dilihat dari segi masyarakat

Kota Samarinda yang sudah mendaftar di Kantor BPJS dan harus memenuhi persyaratan administrasi yang ditetapkan oleh Puskesmas Karang Asam sesuai peraturan BPJS kesehatan. Pendaftaran peserta dilakukan di kantor BPJS. Tahap verifikasi dan identifikasi peserta dilakukan oleh staf kantor BPJS setelah berbagai persyaratan pendaftaran dipenuhi oleh calon peserta BPJS. Hak dan kewajiban peserta diatur dalam Peraturan BPJS serta perubahan data dan status peserta dapat terjadi berkenaan dengan perubahan data dari Puskesmas.(Rismawati, 2015:1669)

Peneliti yang kedua yang dilakukan oleh Marisah eJournal Ilmu Pemerintahan, 2016,4 (2) : 817-828 ISSN 2477-2631, ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah implementasi kebijakan peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No. 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan di Kota Samarinda telah berjalan dengan baik. Untuk mengetahui apa saja Hak peserta BPJS Kesehatan dalam Implementasi Kebijakan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No. 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan di Kota Samarinda, Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif, Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Kebijakan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan NO. 1 Tahun 2014 di Kota Samarinda sudah dijalankan sesuai dengan peraturan untuk memenuhi hak peserta BPJS Kesehatan akan tetapi ada hal-hal yang belum terpenuhi meskipun peserta BPJS Kesehatan telah mengikuti prosedur yang sudah ada sesuai dengan peraturan BPJS Kesehatan, hal ini di sebabkan karena terjadi kesenjangan antara cakupan manfaat yang dibeikan BPJS Kesehatan dengan biaya operasional rumah sakit untuk melakukan tindakan sehingga banyak pasien rujukan yang ditolak di rumah sakit dengan alasan kamar penuh, antrian

panjang yang memakan waktu banyak dan Keterbatasan kantor pelayanan untuk pendaftaran yang jauh(Marisah, 2016:1668).

Peneliti yang Ketiga yang dilakukan oleh Ade Irma Suryani, P-ISSN-2549-9165-ISSN-2580-2011 Jurnal Ilmu Administrasi Publik 4 (1) (2016): 86- 99 <http://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma> Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Padang Lawas. Ingin mengetahui Masalah yang diteliti adalah sejauhmana sasaran dari program BPJS. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif Permasalahan pelayanan administrasikesehatan di rumah sakit umum sibuhuan kabupaten padang lawas harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan, karena masyarakat masih banyak yang kurang berminat dalam kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) (Suryani & Suharyanto, 2016:87).

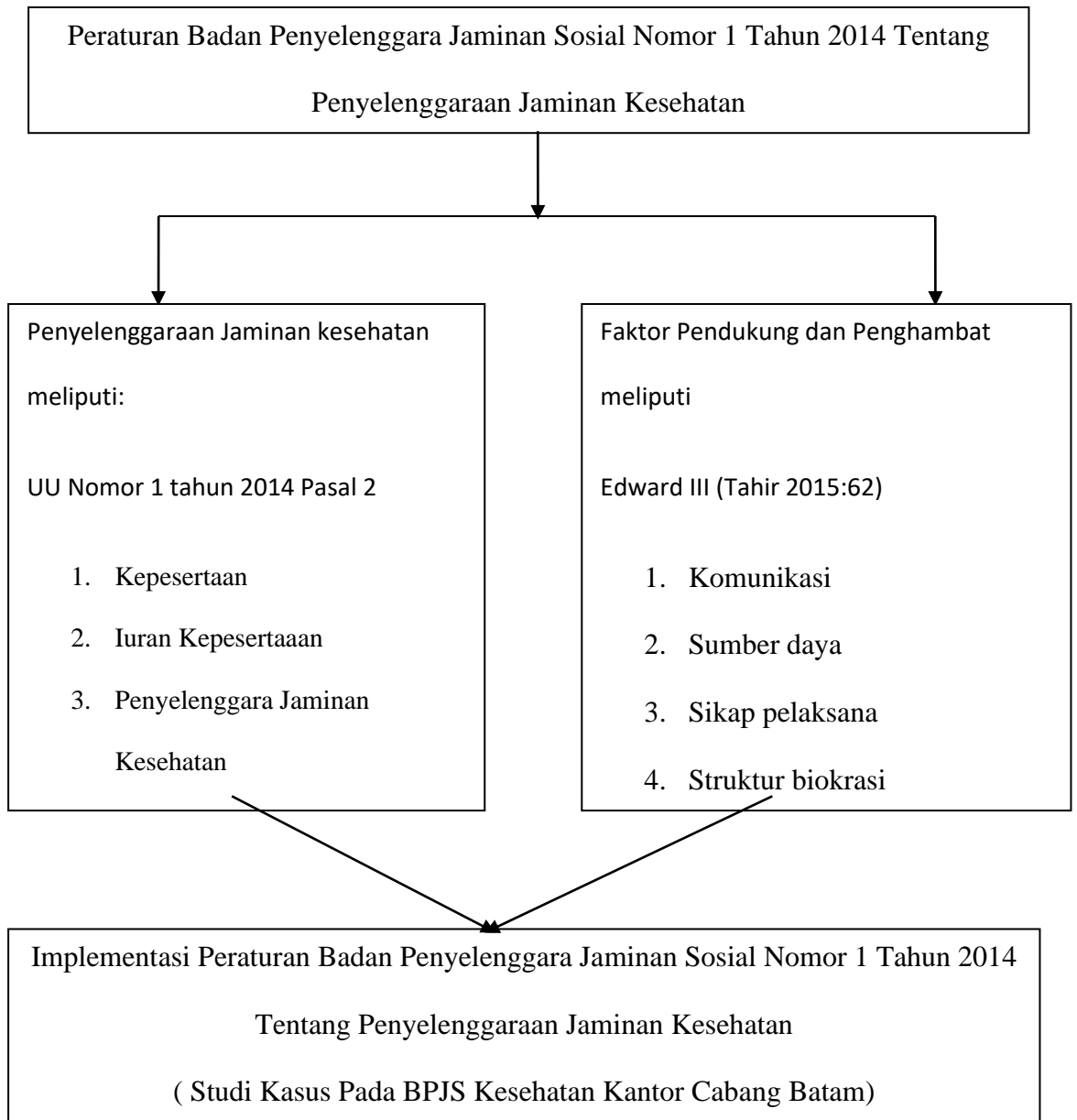
Peneliti yang ke empat yang dilakukan oleh Masadib Akmal Vyandri Oktober 2016, Vol. 2 No. 2, hal. 343 – 354 Jurnal Penelitian Administrasi Publik e-ISSN: 2460-1586 jaminan sosial Indonesia resmi keluar dari penyelenggaraan oleh badan privat menjadi pengelolaan oleh badan publik Pelayanan kesehatan BPJS mempunyai sasaran didalam pelaksanaan akan adanya sustainibilitas operasional dengan memberi manfaat kepada semua yang terlibat dalam BPJS, pemenuhan kebutuhan medik peserta, dan kehati-hatian serta transparansi dalam pengelolaan keuangan BPJS. Perlu perhatian lebih mendalam dalam pelaksanaan terhadap system pelayanan kesehatan (*Health Care Delivery System*), sistem pembayaran (*Health Care Payment System*) dan system mutu pelayanan kesehatan (*Health Care Quality System*) (Akmal, 2016:343).

Peneliti yang kelima yang dilakukan oleh Novita Ayu eJournal Administrasi Negara 4, (1) 2016 : 2577-2591 ISSN 0000-0000, eJournal.an.fisip-unmul.ac.id eJournal

Administrasi Negara 4, (1) 2016 : 2577 Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu dan untuk mengetahui hambatan atau kendala yang dihadapi Puskesmas dalam pelaksanaan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara library research dan field reseach Terbatasnya ketersediaan obat obatan dan alat medis yang ada, serta kurangnya tenaga medis yang ada sehingga membuat pegawai Puskesmas Segiri tidak maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien, karena ketidaksesuain tenaga medis yang ada dengan pasien yang datang(Ayu, 2016:2578).

2.3 Kerangka Pikir

Gambar 2.1



METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Model metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif jenis deskriptif. Obyek dalam penelitian kualitatif adalah obyek yang alamiah yaitu obyek yang tidak dimanipulasi, ditambah atau dikurangi oleh peneliti, sehingga kondisi pada saat peneliti memasuki obyek, setelah berada di obyek dan setelah keluar dari obyek relative tidak berubah (Pasolong, 2013:164)

Pendekatan kualitatif dipilih karena peneliti ingin mendapatkan gambaran yang rinci mengenai Implementasi kebijakan badan penyelenggara jaminan sosial. Peneliti juga yang jelas dan terperinci mengenai faktor Pendukung dan penghambat hak peserta badan penyelenggara jaminan sosial.

Pendekatan deskriptif dipilih karena peneliti ingin menggambarkan secara rinci tentang hasil penelitian yang dilakukan selama dilapangan dan menjelaskan data-data yang diperoleh apa adanya (bukan apa yang dipikirkan oleh peneliti). Penelitinya sebagai instrument penelitian (*key instrument*).

Jadi yang menjadi instrument dalam penelitian kualitatif adalah orang yang melakukan penelitian melalui pengamatan (observasi) dan atau wawancara mendalam. Penelitian ini mementingkan data langsung (tangan pertama) oleh sebab itu pengumpulan datanya mengutamakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

3.2 Fokus Penelitian

Dalam Penelitian Kualitatif, ada yang disebut dengan batasan masalah. Batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus yang berisi

pokok masalah (Sugiyono, 2014:207) apabila tidak dibatasi dimungkinkan akan terjebak pada melimpahnya volume data yang diperoleh dilapangan. Selain itu focus penelitian sangat penting untuk dijadikan sebagai sarana untuk memandu dan mengarahkan jalannya penelitian. Mengacu pada rumusan masalah pada penelitian ini maka focus penelitian diarahkan pada Implementasi peraturan badan penyelenggara jaminan sosial nomor 1 tahun 2014 tentang penyelenggaraan jaminan kesehatan Kesehatan (Study Kasus Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang utama Batam).

3.3. Sumber Data

Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder (Sugiyono, 2014:225) yaitu sebagai berikut:

- a. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Peneliti mendapatkan data primer dengan cara melakukan wawancara kepada staf komunikasi dan SDM komunikatif internal dan masyarakat. Sumber data yang peneliti terima dari beberapa informan adalah sebagai berikut:
 1. Bapak Irfan selaku Staff SDM Internal
 2. Ibu Maya Satriani Ayu Ningtyas selaku staf komunikasi publik
 3. Ibu Dina selaku masyarakat yang menggunakan BPJS Kesehatan
 4. Ibu Rami selaku masyarakat yang menggunakan BPJS Kesehatan
 5. Ibu Sriwahyuni selaku masyarakat yang menggunakan BPJS Kesehatan

- b. Sumber skunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya data table atau laporan. Peneliti mendapat data sekunder dari buku, jurnal dan website resmi.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data (Pasalong, 2013:69) sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti yaitu bagaimana implementasi kebijakan Badan penyelenggra jaminan sosial kesehatan. Dalam pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi *participant observation* (observasi berperan serta) dan *non participant observation* (Pasalong, 2013:133-134). Dan peneliti melakukan penelitian non participant observation yaitu peneliti tidak ikut berpartisipasi dalam Implementasi Kebijakan Badan penyelenggara jaminan kesehatan
2. Wawancara Mendalam (*Indept Interview* Wawancara adalah kegiatan Tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Sesuai dengan buku yang ditulis oleh (Pasalong, 2013:137) mengenai wawancara dalam penelitian kualitatif, wawancara langsung bisa dilakukan secara informal atau formal (terstruktur). Pada wawancara informal, interviewer hanya mengingat pertanyaan kunci yang digunakan untuk menggali informasi. Dalam wawancara formal, interviewer berpedoman pada daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah disediakan terlebih dahulu.

3. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu .Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya, misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan (Sugiyono, 2014:240).

3.5. Metode Analisis Data

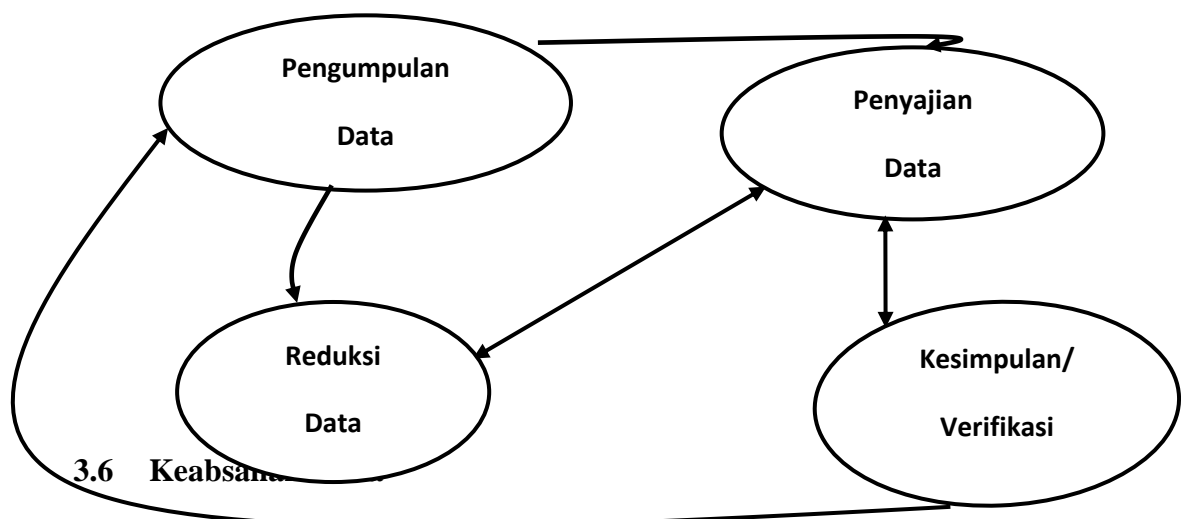
Dalam penelitian ini digunakan analisis data kualitatif dan mengikuti konsep Miles dan Huberman (1992:20) dalam Sugiyono (2012:246) bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara terus menerus hingga tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktifitas dalam analisis data ini meliputi :

1. *Reduksi Data*. Data yang diperoleh di lokasi penelitian atau data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting melalui proses penelitian langsung.
2. *Penyajian Data*. Ini dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Dengan kata lain merupakan pengorganisasian data ke dalam bentuk tertentu sehingga kelihatan dengan sosok yang lebih utuh.

3. *Penarikan Kesimpulan/Verifikasi*. yaitu melakukan verifikasi data secara terus menerus sepanjang penelitian berlangsung. Sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pertumbuhan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu dengan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal lain yang sering timbul dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang bersifat mendasar.
4. Komponen-komponen analisis data tersebut diatas oleh Miles dan Huberman (1992:21) dalam Sugiyono (2012:246) disebut sebagai “model Interaktif” yang digambarkan sebagai berikut:

Gambar 3.1

Sumber: Miles dan Huberman (Sugiyono, 2014)



Data yang dihasilkan berdasarkan temuan peneliti dideskripsikan sesuai dengan pandangan subjektif peneliti mengenai apa yang diperoleh selama melakukan penelitian. Penentuan sudut pandang dan penafsiran peneliti terhadap temuan di lapangan sangat dipengaruhi oleh kemampuan intelektual peneliti dalam mengelaborasi

