

**OPTIMALISASI AKSESIBILITAS PELAYANAN
KESEHATAN MASYARAKAT MELALUI BPJS
KESEHATAN DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

Alicia Veronica

201010024

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

**OPTIMALISASI AKSESIBILITAS PELAYANAN
KESEHATAN MASYARAKAT MELALUI BPJS
KESEHATAN DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



Oleh:

Alicia Veronica

201010024

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Alicia Veronica
NPM : 201010024
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul:

“Optimalisasi Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui BPJS Kesehatan di Kota Batam”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan duplikasi dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka. Apabila ternyata di dalam skripsi ini dibuktikan terdapat unsur-unsur Plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa paksaan dari siapapun

Batam, 09 Juli 2024



Alicia Veronica

201010024

**OPTIMALISASI AKSESIBILITAS PELAYANAN
KESEHATAN MASYARAKAT MELALUI BPJS
KESEHATAN DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

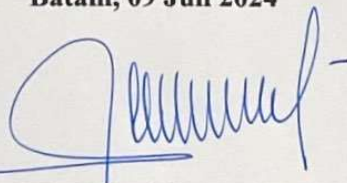
Oleh

Alicia Veronica

201010024

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 09 Juli 2024



Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., MPA

Pembimbing



ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi optimalisasi aksesibilitas layanan kesehatan melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS Kesehatan) di Kota Batam. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif, dilengkapi dengan analisis data sekunder berupa dokumen resmi, laporan, dan publikasi akademis. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap perspektif, persepsi, dan pengalaman berbagai pemangku kepentingan termasuk pemerintah daerah, industri, anggota masyarakat, dan lembaga terkait. Temuan ini akan berkontribusi untuk memahami lanskap inisiatif aksesibilitas layanan kesehatan saat ini dan dampaknya terhadap pencapaian tujuan Cakupan Kesehatan Universal (UHC) dan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-KIS) di Kota Batam. Penelitian ini menggunakan triangulasi data, pemeriksaan validitas dan reliabilitas, saturasi data, dan jejak audit untuk memastikan kekuatan dan kredibilitas temuan.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan Masyarakat, Jaminan Kesehatan Nasional, *Universal Health Coverage*

ABSTRACT

This study explores the optimization of healthcare service accessibility through the National Health Insurance Program (BPJS Kesehatan) in Batam City. Utilizing a qualitative approach, primary data was gathered through in-depth interviews and participatory observation, complemented by secondary data analysis of official documents, reports, and academic publications. The research aims to uncover perspectives, perceptions, and experiences of various stakeholders including local government, industry, community members, and relevant institutions. Findings will contribute to understanding the current landscape of healthcare accessibility initiatives and their impact on achieving Universal Health Coverage (UHC) and the National Health Insurance Program (JKN-KIS) objectives in Batam City. This study employs data triangulation, validity and reliability checks, data saturation, and an audit trail to ensure robustness and credibility of the findings.

Keyword: Public Health Services, National Health Insurance, Universal Health Coverage



KATA PENGANTAR

Pertama-tama saya ingin mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberkati saya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik 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 segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

Ibu Nur Elfi Husda, S.kom., M.si. selaku Rektor Universitas Putera Batam;

Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Humaniora;

Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam dan Pembimbing Skripsi

Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Akademik;

Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP., Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si., Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., Ibu Etika Khairina, S.Sos., M.I.P. dan Bapak Muhammad Imam Akbar Hairi, S.I.P., M.I.P., Ph.D. selaku Dosen Program Studi Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya kepada penulis;

Kedua orang tua saya ibu Rosmanila dan bapak litfi Terima kasih atas kasih sayang, doa, dan dukungan yang tiada henti. Tanpa kalian, saya tidak akan bisa mencapai titik ini. Setiap langkah yang saya ambil adalah berkat pengorbanan dan doa kalian. Kakak, abang dan adik saya yaitu kak Angelina, adik salwa wahyu ningsih, bang rino selaku abang saya Terima kasih atas kesabaran, bantuan, dan pengertian yang kalian berikan selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian sangat berarti bagi saya.

Kehadiran kalian sangat berarti bagi saya.

8. Dosen Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., MPA tercinta selaku bimbingan Skripsi saya , yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga selama skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan, Deby, Rosa, aullya, juita, novi, opa, cindy, Ayu, yang selalu mendukung dan memberikan semangat, baik dalam suka maupun duka selama menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh teman saya yang diluar kampus UPB, Bela, Wahyu, Eci, Fatya, yang selalu membantu saya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penelitian ini. Penulis sangat mengharapkan saran kritik yang membangun untuk perbaikan sehingga pada akhirnya penelitian ini dapat membantu bidang pendidikan serta dapat dikembangkan lebih lanjut. Aamiin

Batam, 9 Juli 2024



Alicia Veronica



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	1
HALAMAN SAMPUL.....	2
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	15
1.3. Batasan Masalah	16
1.4. Rumusan Masalah.....	17
1.5. Tujuan Penelitian	17
1.6. Manfaat Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2. 1. Kajian Teori	20
2.1.1. Pelayanan Publik.....	20
2.1.1.1. Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik.....	23
2.1.2. Pelayanan Publik Pada Sektor Kesehatan	27
2.1.3. Pelayanan Kesehatan di Indonesia	30
2. 2. Penelitian Terdahulu	33
2.3. Kerangka Pemikiran.....	41
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	42
3.1 Jenis Penelitian.....	42
3.2 Sifat Penelitian.....	42
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian.....	44
3.3. 1. Lokasi Penelitian.....	44
3.3. 2. Periode Penelitian	44
3.4 Sumber Data.....	45
3.5 Metode Pengumpulan Data	46

3.6	Metode Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		49
4.1.	Gambaran Umum.....	49
4.2.	Hasil dan Pembahasan	52
4.2.1.	Kebijakan dan Program Layanan Kesehatan di Indonesia.....	52
4.2.2.	Ketersediaan Fasilitas Kesehatan Yang Bekerjasama Dengan	56
4.2.3.	Prinsip – Prinsip Penerapan Kebijakan BPJS Kota Batam	59
4.2.4.	Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan di Kota Batam.....	61
4.2.5.	Upaya Peningkatan Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan.....	65
4.2.6.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Aksesibilitas Pelayanan	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		76
5.1.	Kesimpulan	76
5.2.	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....		79
LAMPIRAN.....		88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Jumlah Kelurahan yang Memiliki Sarana Kesehatan Menurut	11
Gambar 1. 2. Jumlah Puskesmas Berdasarkan Kelurahan di Kota Batam	12
Gambar 1. 3. Jumlah Tenaga Kesehatan Menurut Kecamatan di Kota B	13
Gambar 4. 1. Ketersediaan Layanan Kesehatan di Kota Batam.....	58
Gambar 4. 2 Rencana Pencapaian Peningkatan Aksesibilitas Kesehatan	62
Gambar 4. 3. Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Terhadap	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3. 1. Periode Penelitian.....	45