



**PERSEPSI PENGGUNA JAMINAN KESEHATAN (JAMKESMAS)  
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT  
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG BANYUWANGI  
(Studi Deskriptif Pada Pasien Rawat Inap Kelas III  
RSUD Genteng Banyuwangi)**

***USER PERCEPTION OF HEALTH INSURANCE (JAMKESMAS)  
OF COMMUNITY HEALTH SERVICES IN REGIONAL  
GENERAL HOSPITAL GENTENG BANYUWANGI  
(Descriptive Study On Class III Inpatient Hospital Genteng-Banyuwangi)***

**SKRIPSI**

oleh:

**Ela Widayanti Purwaningsih  
NIM. 080910301054**

**JURUSAN ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**



**PERSEPSI PENGGUNA JAMINAN KESEHATAN (JAMKESMAS)  
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT  
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG BANYUWANGI  
(Studi Deskriptif Pada Pasien Rawat Inap Kelas III  
RSUD Genteng Banyuwangi)**

***USER PERCEPTION OF HEALTH INSURANCE (JAMKESMAS)  
OF COMMUNITY HEALTH SERVICES IN REGIONAL  
GENERAL HOSPITAL GENTENG BANYUWANGI  
(Descriptive Study On Class III Inpatient Hospital Genteng-Banyuwangi)***

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

oleh:

**Ela Widayanti Purwaningsih  
NIM. 080910301054**

**JURUSAN ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT, karya sederhana ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku ibu dan bapak yang paling aku sayangi, terimakasih atas materi serta doanya sehingga aku mampu menyelesaikan karya sederhana ini, dan yang telah merawatku dengan penuh kasih sayang yang tak seorangpun dapat menggantikannya. Doa yang engkau panjatkan untukku, pengorbanan dan perjuangan untuk masa depanku;
2. Para pendidik sejak SD, SMP, SMA, hingga Perguruan Tinggi, yang telah memberi ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;
3. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## MOTTO

“Allah telah menjanjikan kepada orang-orang yang beriman dan beramal saleh,  
(bahwa) untuk mereka ampunan dan pahala yang besar”

(Q.S Al-Maidah ayat 9) \*)

---

\*) Departemen Agama Republik Indonesia. 1998. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Semarang: PT.Kumudasmoro Grafindo.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ela Widayanti Purwaningsih

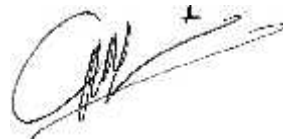
NIM : 080910301054

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: **Persepsi Pengguna Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi (Studi Deskriptif Mengenai Persepsi Pengguna Jaminan Kesehatan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Genteng – Kabupaten Banyuwangi)**, adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum ajukan pada institusi manapun. Karya ilmiah ini juga bukan hasil jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya, sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun, serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 Juni 2013

Yang menyatakan,



Ela Widayanti Purwaningsih

NIM 080910301054

**SKRIPSI**

**PERSEPSI PENGGUNA JAMINAN KESEHATAN (JAMKESMAS)  
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT  
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG BANYUWANGI  
(Studi Deskriptif Pada Pasien Rawat Inap Kelas III  
RSUD Genteng Banyuwangi)**

***USER PERCEPTION OF HEALTH INSURANCE (JAMKESMAS)  
OF COMMUNITY HEALTH SERVICES IN REGIONAL  
GENERAL HOSPITAL GENTENG BANYUWANGI  
(Descriptive Study On Class III Inpatient Hospital Genteng-Banyuwangi)***

Oleh

**Ela Widayanti Purwaningsih  
NIM. 080910301054**

Dosen Pembimbing :

**Kris Hendrijanto, S.Sos, M.Si  
NIP. 19700103 199802 001**

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Persepsi Pengguna Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi (Studi Deskriptif Mengenai Persepsi Pengguna Jaminan Kesehatan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Genteng – Kabupaten Banyuwangi)”, telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Kamis, 13 Juni 2013

Tempat : Ruang Sidang Skripsi Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial

### Tim Penguji:

Ketua,



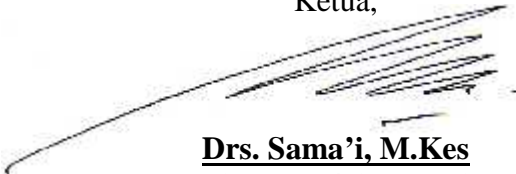
**Prof. Dr. Uung Nasdia, B.Sw, MS**  
NIP. 19470807 197801 1 001

Sekretaris,



**Kris Hendrijanto, S.Sos, M.Si**  
NIP. 19700103 199802 1 001

Ketua,



**Drs. Sama'i, M.Kes**  
NIP. 19571124 198702 1 001

Sekretaris,



**Afik Rahmawati, S.Sos, M.Kesos**  
NIP. 19780214 200501 2 002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember



**Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA**  
NIP. 19520727 198103 1 003

## RINGKASAN

**Persepsi Pengguna Jaminan Kesehatan (Jamkesmas) Terhadap Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Rumah Sakit Umum Daerah Genteng – Banyuwangi (Studi Deskriptif Pada Pasien Rawat Inap Kelas III RSUD Genteng-Banyuwangi);** Ela Widayanti Purwaningsih, 080910301054; 2013; 81 Halaman; Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

Kesehatan adalah hak asasi sekaligus investasi, dimana semua warga negara berhak atas pelayanan kesehatan. Untuk itu diperlukan penyelenggaraan sistem yang mengatur pembiayaan dan pelayanan kesehatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan dasar kesehatan yang layak melalui Jamkesmas sebagai program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Program ini diselenggarakan secara nasional agar terjadi subsidi silang dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat miskin. Melalui program Jaminan Kesehatan Masyarakat diharapkan masyarakat miskin memperoleh akses pelayanan kesehatan yang lebih baik terutama bagi masyarakat miskin agar memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas, sehingga masyarakat dapat menikmati pelayanan kesehatan yang di programkan pemerintah melalui program layanan kesehatan yang khusus di sediakan bagi masyarakat miskin. Oleh karena pelayanan kesehatan tersebut merupakan pelayanan kesehatan yang banyak diminati oleh masyarakat karena merupakan pelayanan kesehatan gratis yang dikhususkan untuk masyarakat miskin.

Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan masyarakat yang cenderung murah dan terjangkau sehingga dapat diketahui manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dengan adanya Jaminan Kesehatan Masyarakat tersebut sehingga dapat diketahui pelayanan yang diberikan oleh petugas di RSUD Genteng kepada pasien yang menggunakan Jamkesmas maupun yang Non Jamkesmas.



Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitiannya adalah deskriptif, dengan penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan metode purposive dan menemukan 4 informan pokok yaitu pasien pengguna Jamkesmas dan 4 informan tambahan yaitu pasien dari Non Jamkesmas dan petugas administrasi Rumah sakit. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi observasi non partisipan, wawancara mendalam yang bersifat tidak terstruktur dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2008:248), dalam menguji keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi data.

Lokasi penelitian ini diambil di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi dikarenakan Banyuwangi sebagai salah satu kabupaten yang mengalami peningkatan pasien pengguna Jamkesmas sehingga diharapkan pelayanan kesehatan yang ditujukan khusus untuk masyarakat miskin tersebut dapat dilaksanakan sesuai harapan, akan tetapi masih banyak ditemukan adanya pelayanan yang terkesan kurang peduli bahkan terdapat perbedaan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit kepada pasien yang menggunakan Jamkesmas. RSUD Genteng sebagai salah satu penyedia layanan Jamkesmas di Banyuwangi yang mendapat poling tertinggi dalam report prngaduan masyarakat di Banyuwangi, sehingga penulis tertarik untuk meneliti tentang persepsi masyarakat pengguna Jamkesmas di RSUD Genteng-Kabupaten Banyuwangi.

Kata kunci: Presepsi, pelayanan Jamkesmas, masyarakat miskin pengguna Jamkesmas

## **PRAKATA**

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: Persepsi Pengguna Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi (Studi Deskriptif Mengenai Persepsi Pengguna Jaminan Kesehatan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Genteng – Kabupaten Banyuwangi).

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi dan menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari adanya bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA., selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember;
2. Drs. Partono, M. Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial;
3. Drs. Mahfudz Sidiq. MM., selaku Dosen Pembimbing Akademik;
4. Kris Hendrijanto, S.Sos, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
5. Seluruh dosen, staf, dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, yang telah membantu kelancaran proses penyelesaian skripsi ini;
6. Kedua orangtuaku Bpk.Supriyanto dan Ibu.Dewi Husnul Hotimah yang selama ini tiada henti-hentinya dalam mendoakan, memotivasi, dan memberikan perhatiannya kepada penulis;
7. Adikku tersayang Andrianto D.P yang selalu mendoakan, momotivasi dan memberi semangat yang luar biasa;
8. Sahabatku di masa depan Setyo W.S yang telah memberikan semangat menemani dalam suka dan setia mendukung, mendoakan dan memotivasi;

9. Para sahabat tercinta, Amalia, Irma, Oktaviani, Ayu, Ratna, Devi, Cici, Citra, Sara, Retno, Yuli yang mengajarku arti persahabatan, berbagi, saling tolong menolong, dan berbagi disaat suka maupun duka;
10. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam mensukseskan skripsi ini, yang tidak bisa disebutkan secara rinci.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati menerima kritik dan saran dari semua pihak, demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya.

Jember, 13 Juni 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	9
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	10
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	12
<b>2.1 Persepsi</b> .....	12
<b>2.2 Jenis Jaminan Kesehatan di Indonesia</b> .....	15
<b>2.3 Konsep Jamkesmas</b> .....	16
2.3.1 Prosedur Pelaksanaan Jamkesmas.....	17
2.3.2 Pelayanan Jamkesmas .....	20
2.3.3 Mutu Layanan Kesehatan.....	23

<b>2.4 Kemiskinan .....</b>	<b>26</b>
2.4.1 Faktor Penyebab Kemiskinan.....	28
2.4.2 Kriteria Masyarakat Miskin.....	30
<b>2.5 Rumah Sakit Sebagai Penyedia Layanan Kesehatan .....</b>	<b>32</b>
2.5.1 Fungsi dan Peran RS.....	35
<b>2.6 Konsep Kesejahteraan Sosial .....</b>	<b>36</b>
<b>2.7 Kajian Terhadap Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>38</b>
<b>2.8 Alur Fikir Penelitian .....</b>	<b>41</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
<b>3.1 Pendekatan Kualitatif .....</b>	<b>44</b>
<b>3.2 Jenis Penelitian .....</b>	<b>45</b>
<b>3.3 Penentuan Lokasi Penelitian .....</b>	<b>46</b>
<b>3.4 Teknik Penentuan Informan .....</b>	<b>47</b>
3.4.1 Jenis Informasi dan Informan Penelitian.....	51
<b>3.5 Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>52</b>
3.5.1 Observasi.....	52
3.5.2 Wawancara .....	53
3.5.3 Dokumentasi.....	54
<b>3.6 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>55</b>
<b>3.7 Teknik Keabsahan Data .....</b>	<b>56</b>
<b>BAB 4. PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
<b>4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian .....</b>	<b>57</b>
4.1.1 Gambaran Umum RSUD Genteng Wetan Kabupaten Banyuwangi.....	58
4.1.2 Visi, Misi, dan Moto .....	58
4.1.3 Tujuan dan Sasaran Strategis RSUD Genteng .....	59
4.1.4 Jumlah Pasien Pengguna Jamkesmas RSUD Genteng- Banyuwangi Tahun 2012 .....	61

4.1.5	Karakteristik Ruang Penyakit Dalam dan Poli Dalam RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi Tahun 2012.....	62
<b>4.2</b>	<b>Deskripsi Informan</b> .....	62
<b>4.3</b>	<b>Analisis Data</b> .....	63
4.3.1	Persepsi Terhadap Pelayanan Medis .....	63
4.3.2	Persepsi Terhadap Sarana dan Prasarana .....	72
4.3.3	Presepsi Terhadap Pelayanan Administrasi .....	75
<b>BAB 5.</b>	<b>PENUTUP</b> .....	77
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan</b> .....	77
<b>5.2</b>	<b>Saran</b> .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	79
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Kajian Penelitian Terdahulu .....	39
4.1 Jumlah Pengguna Jamkesmas di RSUD Genteng Tahun 2012 .....	61
4.2 Karakteristik Ruangan .....	62
4.3 Identitas Informan Pokok .....	62
4.4 Identitas Informan Tambahan.....	63

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Tabel Pengguna Jaminan Kesehatan Jawa Timur Tahun 2010 .....	5
1.2 Kartu Jamkesmas Lama .....	7
1.3 Kartu Jamkesmas Terbaru .....	7
2.1 Alur Pelayanan Jamkesmas .....	18
2.2 Alur Registrasi dan Distribusi Kartu Peserta .....	32
2.3 Alur Fikir Penelitian .....	42
3.1 Penulis Bersama Keluarga Informan Pokok TR .....	49
3.2 Informan SL .....	49
3.3 Informan RMN .....	49
3.4 Penulis bersama Informan Pokok SL selaku Perawat sekaligus Kepala Ruang Rawai Inap Kelas III RSUD Genteng .....	51
4.1 Lokasi Penelitian RSUD Genteng .....	61



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Transkrip Reduksi
- Lampiran 2. Taksonomi
- Lampiran 3. Teoritikal Sampling
- Lampiran 4. Foto-foto Dokumentasi
- Lampiran 5. Lampiran Surat-surat Penelitian