



**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

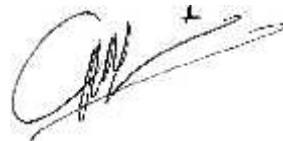
NIM : 080910301054

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,



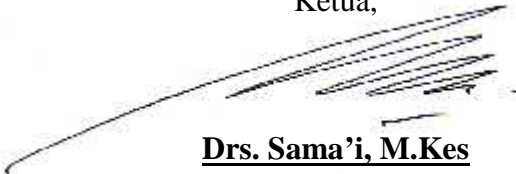
Prof. Dr. Uung Nasdia, B.Sw, MS
NIP. 19470807 197801 1 001

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

2.4 Kemiskinan	26
2.4.1 Faktor Penyebab Kemiskinan.....	28
2.4.2 Kriteria Masyarakat Miskin.....	30
2.5 Rumah Sakit Sebagai Penyedia Layanan Kesehatan	32
2.5.1 Fungsi dan Peran RS.....	35
2.6 Konsep Kesejahteraan Sosial	36
2.7 Kajian Terhadap Penelitian Terdahulu.....	38
2.8 Alur Fikir Penelitian	41
BAB 3. METODE PENELITIAN	44
3.1 Pendekatan Kualitatif	44
3.2 Jenis Penelitian	45
3.3 Penentuan Lokasi Penelitian	46
3.4 Teknik Penentuan Informan	47
3.4.1 Jenis Informasi dan Informan Penelitian.....	51
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.5.1 Observasi.....	52
3.5.2 Wawancara	53
3.5.3 Dokumentasi.....	54
3.6 Teknik Analisis Data.....	55
3.7 Teknik Keabsahan Data	56
BAB 4. PEMBAHASAN	57
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	57
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
4.2	Deskripsi Informan	62
4.3	Analisis Data	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
BAB 5.	PENUTUP	77
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN		

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