



PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG IMPLEMENTASI
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL
DI RS SOEBANDI JEMBER

PUBLIC PERCEPTION JEMBER SOCIETY ABOUT IMPLEMENTATION
OF NATIONAL HEALTH ASSURANCE IN RS SOEBANDI JEMBER

SKRIPSI

Oleh :

Heni Wiji Arista

NIM. 110810201146

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2015



PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG IMPLEMENTASI
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL
DI RS SOEBANDI JEMBER

PUBLIC PERCEPTION JEMBER SOCIETY ABOUT IMPLEMENTATION
OF NATIONAL HEALTH ASSURANCE IN RS SOEBANDI JEMBER

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh :

Heni Wiji Arista

NIM. 110810201146

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI

2015

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER - FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Heni Wiji Arista
NIM : 110810201146
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG IMPLEMENTASI
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI RS SOEBANDI
JEMBER

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 27 Januari 2015

Yang menyatakan,

Heni Wiji Arista
NIM :110810201146

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG
IMPLEMENTASI JAMINAN KESEHATAN NASIONAL
DI RS SOEBANDI JEMBER

Nama Mahasiswa : Heni Wiji Arista
NIM : 110810201146
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Disetujui Tanggal : 2 Februari 2015

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Imam Suroso, SE., M. Si
NIP 19591013 198802 1 001

Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si
NIP 19730908 200003 2 001

Menyetujui,

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Handriyono, M.Si
NIP. 19620802 199002 1 001

JUDUL SKRIPSI

**PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG IMPLEMENTASI JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL DI RS SOEBANDI JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Heni Wiji Arista

NIM : 110810201146

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

17 Februari 2015

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

SUSUNAN TIM PENGUJI

**Ketua : Drs.Abdul Halim M.Si : (.....)
19501221 197801 1 001**

**Sekretaris : Dr.Mohamad Dimiyati M.Si : (.....)
19670421 199403 1 008**

**Anggota : Ana Mufidah S.E., M.M. : (.....)
NIP. 198002012000501200**



Mengetahui/ Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Dr. Moehammad Fathorazzi, M.Si
NIP. 196306141990021001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku, Ibu Sunayem dan Bapak Subandi
2. Keempat saudaraku Budi Laksono, Ahmad Hadi Wibowo, Ratna Fitri Arianti, dan Sinta Nurmalasari
3. Almamater Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang kubanggakan.

MOTTO

“Barang siapa menempuh suatu jalan demi menimba ilmu pengetahuan agama, pasti Allah membuat mudah baginya jalan menuju surga”(HR.Muslim)

”Tidak seorang muslimpun yang tertimpa kesulitan, sakit, kesusahan sampai pun hanya terkena duri, melainkan hal itu akan menghapus dosa-dosanya.”

(HR. Abu Said dan Abu Hurairah ra)

“YAKIN USAHA SAMPAI”(HIMPUNAN MAHASISWA ISLAM)

“Hidup hanya ujian akhir bagi manusia yang akan menentukan kelulusannya kelak”

(Heni Wiji Arista)

RINGKASAN

Persepsi Masyarakat Tentang Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional di RS Soebandi Jember ; Heni Wiji Arista, 110810201146 ; 2015 ; 70 Halaman ; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember

JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) merupakan program pelayanan kesehatan terbaru yang sistemnya menggunakan sistem asuransi. Artinya, seluruh warga Indonesia nantinya wajib menyisihkan sebagian kecil uangnya untuk jaminan kesehatan di masa depan. Namun, untuk semua rakyat miskin atau PBI (Penerima Bantuan Iuran) ditanggung kesehatannya oleh pemerintah. Tujuan program ini dilaksanakan yaitu untuk mempermudah masyarakat mendapatkan layanan kesehatan baik bagi masyarakat mampu dan masyarakat yang tergolong dalam fakir miskin. Praktek di lapangan untuk program JKN tidak selalu sesuai dengan harapan masyarakat, ada juga beberapa kendala atau masalah yang masyarakat hadapi ketika akan mendapatkan layanan kesehatan di rumah sakit ketika menggunakan kartu JKN. Namun, tidak jarang masyarakat yang juga mengalami kemudahan ketika berobat di RS. Soebandi Jember. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami tentang persepsi masyarakat terhadap implementasi Jaminan Kesehatan Nasional di PT. ASKES Kabupaten Jember dan persepsi masyarakat mengenai kualitas layanan kesehatan di RS Soebandi Jember.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang berupaya memandang apa yang sedang terjadi dalam dunia tersebut dan meletakkan temuan-temuan yang diperoleh di dalamnya (Bungin, 2003:82). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu berupa jawaban langsung dari informan yang berjumlah 13 informan. Selain data primer, penelitian ini menggunakan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber tertulis. Data sekunder menyangkut data mengenai jumlah masyarakat yang mendaftar menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional dan jumlah pasien yang berkunjung di RS Soebandi Kabupaten Jember. Metode analisis data menggunakan metode deskriptif yang merupakan proses penggambaran atau pemotretan kondisi penelitian. Teknik analisis data dibagi menjadi empat tahap yaitu pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion*).

Hasil wawancara yang dilakukan dengan 13 informan bahwa persepsi masyarakat tentang implementasi JKN di PT. ASKES Kabupaten Jember yang mencakup akses informasi, proses pendaftaran, kualitas layanan, proses pembayaran dan biaya yang harus dibayarkan setiap bulannya sudah baik. Namun hasil wawancara mengenai persepsi masyarakat jember tentang kualitas layanan di RS. Soebandi menghasilkan berbagai jawaban yang sebagian menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik. Namun, masih ada beberapa yang mengeluhkan tentang pelayanannya. Kualitas layanan yang ada dalam penelitian ini mencakup dua aspek yakni mengenai proses pendaftaran dan layanan yang diberikan kepada para pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab 4, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat Jember tentang implementasi Jaminan Kesehatan Nasional adalah informasi mengenai Jaminan Kesehatan Nasional

mudah diperoleh, proses pendaftarannya mudah, layanan yang diberikan petugas PT. ASKES memuaskan, proses pembayaran iuran per bulannya mudah, dan iuran yang harus dibayarkan juga ringan sedangkan persepsi masyarakat Jember tentang kualitas layanan di RS. Soebandi Jember, 4 dari 13 responden menyatakan bahwa pelayanan di RS Soebandi masih kurang maksimal karena lamanya proses lamanya pelayanan dari petugas di bagian pendaftaran sehingga pasien tidak cepat ditangani. Selain itu juga karena rumitnya administrasi yang harus dilengkapi yakni formulir yang membutuhkan tanda tangan di departemen yang dibutuhkan dan lainnya dari pihak dokter ketika selesai mengoperasi pasien. Namun, sisanya yakni 9 informan menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sudah baik karena pihak dokter dan perawat berjaga selama 24 jam dan untuk proses administrasinya juga mudah. Selain itu fasilitas yang ada juga telah mempermudah pasien maupun anggota pasien.

SUMMARY

Public Perception Jember Society About Implementation Of National Health Assurance In RS. Soebandi Jember; Heni Wiji Arista, 110810201146 ; 2015 ; 70 pages ; Departement of Management, Faculty Of Economics, University Of Jember

JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) is new healthy service which is using insurance sistym. This mean, whole of Indonesian People will being required some of they money for JKN. However, for all poor people or PBI (Penerima Bantuan Iuran) has been certified by The Government. The purpose of this program is, people are easier getting healty service for all people. In reality, this JKN Program hasn't worked like the purpose was. There are so many constraints or problems which is faced by people getting this healty service when using the JKN card. However, so many people can easier using this healty service when they medicined at RS. Soebandi Jember. The perpose of this research is to knowing and understanding about people perception in implementation Jaminan Kesehatan Nasional at PT. ASKES Jember Regency and people perception in cuality of healty services at RS. Soebandi Jember.

The research is kind of qualitative descriptive, this research forced to face what truly happening and putting of some facts (Bungin, 2008:82). Data is used in this research, which is datas primary from direct answer by 13 informants. Besides, primary datas, in this research used secendary datas which is datas from written source. The secondary datas in this research is number of people whose entered in Jaminan Kesehatan Nasional and number of patients whose took medicion at RS Soebandi Kabupaten Jember. The data analys method of thes research is used descriptive method which is drawing process or capturing researh condition. Data analys tecnique in this research is divided by four stages, that is data collection, data reduction, data display and conclusion.

The results of interviews conducted with 13 informants in this research is that the public perception of the implementation JKN in PT. Askes Jember which includes access to information, registration process, quality of their services, process payments and fees to be paid every month is good. However, the results of interviews about people's perception about the quality of service in muddy RS. Soebandi produce various answers the average stated that the service provided is good. However, there are still some who complain about the service. The quality of existing services in this study includes two aspects, regarding the application process and the services provided to the patient.

Based on the resultsof research and discussion in Chapter 4 of the results of the data analysis and discussion, it can be concluded that the public perception of Jember of the implementation of the National Health Insurance is information about National Health Insurance easily obtained, Easy registration process, services provided officers PT. Askes satisfactory, monthly dues payment process easier, and dues to be paid too light while the public perception about the quality of service in RS. Soebandi Jember, 4 out of 13 respondents stated that the RS. Soebandi services is still less than the maximum because the length of the length of service of officers in the registration so that the patient does not quickly

addressed. In addition, because of the complexity of the administration that must be completed forms requiring signatures in the department needed and negligent of the doctor when finished operated on a patient. However, the rest of the 9 informant stated that the services provided by the hospital is good because the doctors and nurses on guard 24 hours and for the administrative process is also easy. In addition, existing facilities also often enable patients or members of patients.

PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat, hidayah dan karuniaNya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG IMPLEMENTASI JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI RS SOEBANDI JEMBER. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih ada kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis menerima segala saran dan kritik yang berguna untuk perbaikan skripsi ini.

Penyusunan skripsi ini dapat berjalan sebagai mana mestinya karena adanya dukungan dari berbagai pihak dan untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Moehammad Fathorrazi, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Dr. Handriyono, M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Abdul Halim. M.Si selaku penguji I yang telah banyak memberikan masukan yang sangat bermanfaat saat ujian skripsi
4. Bapak M. Dimyati, SE, M.Si selaku penguji II yang telah banyak memberikan masukan yang sangat bermanfaat saat ujian skripsi
5. Ibu Ana Mufidah, SE, MM selaku penguji III yang telah banyak memberikan masukan yang sangat bermanfaat saat ujian skripsi
6. Bapak Dr. Imam Suroso, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan tegas, sepenuh hati, sabar, pengertian memberikan banyak semangat dan nasehat yang membangun bagi penulis
7. Ibu Dr. Deasy Wulandari, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan dengan sepenuh hati, sabar, pengertian memberikan banyak semangat dan nasehat yang membangun bagi penulis

8. Kedua Orang Tuaku, Ibu Sunayem dan Bapak Subandi yang telah memberikan banyak sekali kasih sayang, cinta, doa, dan semangat selama perjalanan penyelesaian tugas akhir.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan banyak ilmu dan seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang banyak memberikan semangat tersendiri dalam penyelesaian tugas akhir.
10. Keempat saudaraku Budi Laksono, Ahmad Hadi Wibowo, Ratna Fitri Arianti dan Sinta Nurmalasari yang telah mendukung dan memberikan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini
11. Teman-temanku, Esty, Ilumie, Rosyid, Melda, Mas Rizky dan yang lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses menyusun skripsi ini dan memberikan motivasi ketika penulis merasa jenuh dan terima kasih untuk persahabatan selama ini
12. Seseorang yang spesial yang telah meluangkan waktunya untuk bertukar pikiran dan meluangkan waktunya untuk memberikan pendapat mengenai skripsi ini
13. Keluarga besar HMI Komisariat Ekonomi yang telah memberikan sumbangsih ilmu dan pemikirannya
14. Bapak dan IbuGuru dari TK. Bhayangkari Tanggul, SDN Tanggul Wetan 06, SMPN 3 TANGGUL, SMKN 1 TANGGUL terima kasih banyak atas ilmu, nasehat yang sangat-sangat bermanfaat
15. Teman-teman seperjuangan jurusan Manajemen angkatan 2011 Fakultas Ekonomi Universitas Jember, semoga kesuksesan menyertai kalian.

Semoga Allah selalu memberikan Hidayah dan Rahmat kepada semua pihak yang telah tulus ikhlas membantu. Penulis menyampaikan penghargaan dan terimakasih yang sebesar-besarnya. Semoga Skripsi ini bermanfaat dan memberikan pengetahuan bagi yang membacanya, Amin.

Jember, 09 Februari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Teori	10
2.1.1 Jaminan Kesehatan Nasional	10
2.1.2 Persepsi	13
2.1.3 Implementasi.....	13
2.2 Kerangka Proses Berfikir	14
BAB 3. METODE PENELITIAN	16
3.1 Rancangan Penelitian.....	16
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	17
3.3 Kelompok Sosial dan Informan	18
3.3.1 Kelompok sosial.....	18

3.3.2 Informan.....	20
3.4 Validitas Data.....	21
3.5 Teknik Analisis Data.....	22
3.6 Peran Peneliti	25
3.7 Isu Etika	25
3.8 Kerangka Pemecahan Masalah	26
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Hasil Penelitian.....	28
4.1.1 Profil RS. Soebandi.....	28
4.1.2 Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	28
4.1.3 Karakteristik Informan.....	29
4.2 Proses Pengumpulan dan Analisis Data	32
4.3 Pembahasan.....	62
4.3.1 Hasil Wawancara	62
4.3.2 Persepsi Masyarakat Jember Tentang Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional di PT. ASKES Kabupaten Jember	64
4.3.3 Persepsi Masyarakat Jember Tentang Kualitas Layanan di RS. Soebandi.....	64
4.4 Keterbatasan Penelitian	66
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

1.1 Data Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Wilayah Jawa Timur.....	3
1.2 Jenis Kunjungan Pasien di RS. Soebandi Jember	5
1.3 Data Kunjungan Pasien Maskin September – Desember 2008.....	6
1.4 Data Jumlah Kunjungan Pasien Jamkesmas dan SKM Tahun 2011-2013	7
4.1 Daftar Informan Peserta JKN yang Berobat di RS. Soebandi Berdasarkan Usia	30
4.2 Daftar Informan Peserta JKN yang Berobat di RS. Soebandi Berdasarkan Pekerjaan	31
4.3 Daftar Informan Peserta JKN yang Berobat di RS. Soebandi Berdasarkan Kelas JKN	32
4.4 Daftar Kesimpulan Jawaban Informan.....	62

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Proses Berfikir.....	14
3.1 Analisis Data Model Interaktif.....	25
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Foto Penelitian.....	71
Lampiran 2 : Foto Penelitian.....	72
Lampiran 3 : Foto Penelitian.....	73
Lampiran 3 : Daftar Wawancara.....	74