

**EVALUASI KINERJA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL  
(BPJS) KESEHATAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN KESEHATAN DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
TAHUN 2015**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana S-1**

**Jurusan Ilmu Pemerintahan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Disusun Oleh :**

**Bimo Suci Hartadi**

**20130520219**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Dengan Judul:

**EVALUASI KINERJA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)  
KESEHATAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
KESEHATAN DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2015**

Disusun Oleh:

Bimo Suci Hartadi

20130520219

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:

Hari/ Tanggal : Rabu, 10 Mei 2017

Tempat : Ruang Ujian IP UMY

Jam : 12.30 WIB

**Susunan Tim Penguji**

**Ketua**

**Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si**

**Penguji I**

**Penguji II**

**Drs. Muchamad Zaenuri, M.Si**

**Tunjung Sulaksono , S.IP., M.Si**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan**

**Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si.**

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bimo Suci Hartadi

NIM : 20130520219

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: ***“Evaluasi Kinerja Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015”***, adalah benar merupakan karya secara pribadi yang lahir dari hasil buah pemikiran saya selama proses penyusunan hingga dinyatakan selesai dan menjadi karya ilmiah ini. Sepanjang pengetahuan saya, di dalam isi kandungan karya ilmiah yang saya buat ini, belum terdapat karya yang pernah diajukan sebelumnya untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi manapun atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis beberapa pendapat para ilmuwan sosial, pemikir dan teoritik yang dijadikan sebagai acuan dan pedoman dalam naskah ini dan tulisan ini dan tulisan yang dimaksud dicantumkan secara lengkap dan terperinci dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila kemudian hari terdapat kesamaan secara keseluruhan dan ada pihak lain yang merasa dirugikan, maka saya dengan terbuka siap mempertanggung jawabkan dan menerima konsekuensi sesuai ketentuan berlaku.

Yogyakarta, 23 April 2017

Penulis

Bimo Suci Hartadi

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya khaturkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

### **Pertama dan yang utama, untuk kedua orang tua tercinta.**

Bapak saya, Papah Hartadi

dan

Ibu saya, Mamah Tuti Pujiati

Terima kasih Bapak dan Ibu, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cinta ku untuk kalian kedua Orang tuaku.

### **Kedua, untuk kedua saudara saya**

Mba Noviyani Hartuti

dan

Adik Farhan Ananda Ramadhan

Terima kasih saudaraku, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum dan do'anya untuk keberhasilan ini, cinta kalian adalah memberikan kobaran semangat yang menggebu, terimakasih dan sayang ku untuk kalian.

### **Ketiga, untuk Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar**

Terima kasih Bapak dan Ibu Dosen, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu terpatrit di hati.

### **Berikutnya, untuk seorang wanita spesial “Helmi Septiani”**

Terima kasih atas dukungan semangat, kesabaran, dan perhatianmu selama menginjak bangku perkuliahan dan sampai sekarang telah menyelesaikan skripsi ini, dukunganmu selalu menyulut api semangat dalam jiwaku untuk menyelesaikan skripsi ini dan semoga kita bisa lulus di tahun yang sama, aamiin...

### **Selanjutnya, untuk teman-teman seperjuangan**

Teman Serumah Semester 3 dan 4

Terima kasih kepada Dedi Sulisty (bang kumis) dan Prasetyo Budi Darmawan (icuks) atas doa, dukungan, kebersamaan, kekocakan. semoga jalinan silaturahmi kita tidak terputus setelah lulus nanti.

Seluruh angkatan IP 2013

Yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas cerita, pengalaman, dukungan yang kalian berikan sampai saat ini. semoga jalinan silaturahmi kita tidak terputus setelah lulus nanti.

KKN 128 UMY

Terima kasih atas do'a dan dukungan kalian semuanya, banyak kisah yang telah terukir bersama kalian meskipun hanya satu bulan, semoga silaturahmi kita tetap terjaga.

**Dan yang terakhir, untuk teman-teman di desa Cimanggu**

Terima kasih atas dukungan dan motivasinya serta ejekan yang mungkin membakar semangat saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Karena ejekan kalian begitu saya ingat..."hehehe"...

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada kita semua. Sholawat dan salam semoga tercurahkan pada Nabi Muhammad SAW yang telah menyampaikan risalah dan syariat islam kepada seluruh umat manusia.

Alhamdulillah, pada kesempatan yang sangat membahagiakan ini dan suatu moment yang sangat sakral ini, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Kinerja Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015”. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala dan jauh dari kata sempurna, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu pada kesempatan ini izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr.Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku rector Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya, memberikan arahan dan masukan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan benar. Dan terima kasih atas kesabaran ibu atas segala kekurangan yang penulis miliki.
3. Bapak Drs. Muchamad Zaenuri, M.Si selaku dosen penguji proposal.
4. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak Dr. Ali Muhammad, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

6. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memeberikan bimbingan dan nasehat kepada penulis selama duduk dibangku perkuliahan. Juga tak lupa kepada para staf pegawai biro Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Terima kasih juga kepada kedua orangtua serta keluarga besar penulis dan para sahabat-sahabat yang tak henti-hentinya memberikan semangat, motivasi, dan doa. Semoga Tuhan mensafaat semua kebaikan dan ketulusan kalian.
8. Teman-teman seperjuangan IP 2013 semuanya yang tidak bisa penulis cantumkan satu per satu disini dan Klinik SkripSIP, terima kasih atas waktu dan pengertian kalian serta banyak pelajaran yang saya petik lewat proses yang telah kita lalui sampai sekarang ini.

Akhirul kalam, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya selaku makhluk yang tidak mampu melakukan sesuatu apapun tanpa ridho-Nya. Hanya kepada-Nya kita berharap dan kepada-Nya pula kita kembali.

Yogyakarta, 19 April 2017

Penulis

Bimo Suci Hartadi

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
SINOPSIS .....	xiv

## BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian	
1. Manfaat Praktis .....	5
2. Manfaat Teoritis .....	6
E. Kajian Teori	
1. Evaluasi Kinerja .....	6
2. Pengukuran Kinerja.....	9
3. Pelayanan Publik.....	12
4. Pelayanan Kesehatan.....	13
5. Kualitas Pelayanan .....	15
F. Definisi Konseptual	
1. Evaluasi Kinerja .....	17
2. Pelayanan Kesehatan.....	17
G. Definisi Operasional.....	17
H. Metode Penelitian	

1. Jenis Penelitian.....	19
2. Unit Analisis .....	20
3. Jenis Data .....	20
4. Teknik Pengumpulan Data.....	21
5. Teknik Analisis Data.....	22

## **BAB II DESKRIPSI UMUM OBJEK PENELITIAN**

A. Deskripsi Umum .....	24
1. Keadaan Geografis .....	24
2. Pembagian Wilayah .....	24
3. Keadaan Demografi .....	25
a. Jumlah Penduduk .....	25
b. Kesehatan .....	27
B. Profil BPJS Kesehatan Cabang DIY .....	28
1. Visi dan Misi .....	28
2. Tugas dan Fungsi .....	29
3. Struktur Organisasi .....	30
4. Peserta BPJS Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta .....	32
5. Sejarah BPJS Kesehatan .....	33

## **BAB III EVALUASI KINERJA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2015**

A. Perbedaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dengan Asuransi Kesehatan (Askes) .....	38
B. Evaluasi Kinerja Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta .....	39
1. <i>Tangibles</i> atau Ketampakan Fisik .....	40
2. <i>Reliability</i> atau Reliabilitas .....	44
3. <i>Responsiveness</i> atau Responsivitas .....	45
4. <i>Assurance</i> atau Kepastian .....	47
5. <i>Empathy</i> atau Peduli.....	48
C. Kualitas Pelayanan .....	49
1. Prosedur pelayanan .....	50
2. Waktu penyelesaian .....	52
3. Biaya pelayanan .....	54
4. Produk pelayanan .....	56
5. Sarana dan prasarana.....	57
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.....	58

## **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	60
1. Pengukuran Kinerja.....	60
2. Kualitas Pelayanan .....	61
B. Saran.....	62
1. Bagi Masyarakat Peserta BPJS Kesehatan.....	62
2. Bagi Pegawai BPJS Kesehatan .....	63

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Luas Wilayah Menurut Kabupaten/ Kota di Provinsi D.I. Yogyakarta Tahun 2015 .....	25
Tabel 2.2	Jumlah Kecamatan dan Kelurahan Di Masing-Masing Kabupaten/ Kota Di Provinsi D.I. Yogyakarta Tahun 2015 .....	25
Tabel 2.3	Jumlah penduduk menurut Kabupaten/Kota di D.I. Yogyakarta Tahun 2016.....	26
Tabel 2.4	Jumlah Puskesmas menurut Kabupaten/Kota di D.I. Yogyakarta Tahun 2015.....	27
Tabel 2.5	Jumlah Rumah Sakit menurut Kabupaten/Kota di D.I. Yogyakarta Tahun 2015.....	28
Tabel 2.6	Segmentasi Kepesertaan S/D 31 Desember 2016 .....	32
Tabel 3.1	Pedoman Standar Penataan dan Kelengkapan Area Layanan .....	42

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Struktur Organisasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)Kesehatan Cabang Utama D.I. Yogyakarta .....	31
------------	---	----

## SINOPSIS

Kesehatan merupakan kebutuhan pokok yang dibutuhkan oleh masyarakat dan dalam pemenuhan kewajiban pemerintah dalam mensejahterakan rakyatnya di bidang kesehatan, telah dibuat kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) salah satunya yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS Kesehatan berfungsi berfungsi untuk memberikan jaminan kesehatan bagi masyarakat. Kebijakan tersebut diharapkan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarganya. Tetapi kebijakan tersebut dibuat bukan tanpa kendala, banyak masyarakat yang mengeluhkan kinerja dari pelayanan BPJS Kesehatan. Khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta, banyak masyarakat yang memberikan aduan mengenai pelayanan administrasi yang berbelit-belit, serta obat-obatan dan surat rujukan dokter spesialis yang dipersulit. Keluhan tersebut banyak ditampung oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI) DIY.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk mendapatkan fakta – fakta dan berusaha menggambarkan bagaimana evaluasi kinerja yang dilakukan oleh Cabang Utama BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan Di Daerah Istimewa Yogyakarta. Teknik pengumpulan yang digunakan yaitu wawancara mendalam serta dokumentasi untuk melengkapi data dalam penelitian ini.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta telah memberikan pelayanan yang baik kepada pesertanya. Hal tersebut terlihat dari hasil temuan di lapangan dan dari wawancara dengan peserta BPJS Kesehatan. Dalam hal sarana dan prasarana yang disediakan oleh BPJS Kesehatan ini sudah sesuai dengan standar yang berlaku, kemudian dalam segi pelayanan di kantor Cabang Utama BPJS Kesehatan DIY dan fasilitas kesehatan tingkat pertama mendapatkan kesan yang baik serta rasa puas terhadap pelayanannya. Untuk biaya pelayanan di BPJS Kesehatan dibedakan menjadi 2, yaitu peserta kolektif dan mandiri. Dari peserta mandiri ini ada yang merasa terbebani dengan biaya pelayanan tersebut karena peserta mandiri membayar lebih mahal dari peserta kolektif. Kemudian dalam hal prosedur surat rujukan ini oleh peserta dirasa berbelit dan antri panjang. BPJS Kesehatan memiliki program yang bernama *The Champ*. *The Champ* merupakan program dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang berisikan KM Agent dan Change Agent, Change Agent merupakan manajemen perubahan yang selalu menginspirasi teman-teman sesama pegawai setiap harinya serta memberikan motivasi untuk bekerja lebih giat dan menanamkan integritas profesionalisme. Kemudian KM Agent yang melanjutkan program-program yang diberikan oleh Change Agent pusat.

BPJS Kesehatan Cabang DIY harus bisa memberikan keringanan dalam prosedur surat rujukan dan cepat tanggap dalam penanganan surat rujukan tersebut. Serta Pemberian sanksi tegas kepada fasilitas kesehatan yang tidak sesuai dengan perjanjian.