

**PERAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
(BPJS) KESEHATAN UNTUK MEWUJUDKAN
PENGUATAN KETAHANAN KESEHATAN
MASYARAKAT DI BPJS KESEHATAN
CABANG LUBUKLINGGAU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik**



Oleh:

Anjulita Naomi Limbong

NIM. 07011182025010

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
MARET 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**PERAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KESEHATAN UNTUK MEWUJUDKAN PENGUATAN
KETAHANAN KESEHATAN MASAYARAKAT
DI BPJS KESEHATAN CABANG
LUBUKLINGGAU**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan
Dalam menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**

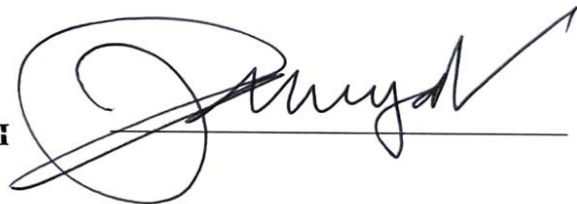
Diajukan Oleh:

**Anjulita Naomi Limbong
NIM. 07011182025010**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 22 Maret 2024

Pembimbing,

**Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.SI
NIP. 19880127201903005**



**Mengetahui,
Ketua Jurusan**



**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001**

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**PERAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
(BPJS) KESEHATAN UNTUK MEWUJUDKAN PENGUATAN
KETAHANAN KESEHATAN MASYARAKAT
DI BPJS KESEHATAN CABANG
LUBUKLINGGAU**

SKRIPSI

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal Maret 2024 dan dinyatakan
Telah Memenuhi Syarat**

TIM PENGUJI SKRIPSI

**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001**

**Junaidi, S.IP, MSI
NIP. 197603092008021009**

**Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., MSI
NIP. 19880127201903005**

Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

Ketua Jurusan

**Prof. Dr. Alfitri, M. Si
NIP. 196601221990031004**

**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anjulita Naomi Limbong

NIM : 07011182025010

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Untuk Mewujudkan Penguatan Ketahanan Kesehatan Masyarakat di BPJS Kesehatan Cabang Lubuklinggau” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini di buat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Lubuklinggau, 21 Maret 2024

A yellow rectangular stamp with a gold border. It features the Garuda Pancasila emblem at the top center. Below the emblem, the word 'METERAI' is printed in a stylized font. To the right of the emblem, the number '10000' is printed vertically. At the bottom, there is a unique alphanumeric code: '013AAKX28481308'. A black ink signature is written across the stamp.

Anjulita Naomi Limbong
07011182025010

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

TUHAN adalah baik bagi orang yang berharap kepada-Nya, bagi jiwa yang mencari Dia.

(Ratapan 3 ayat 25)

Saya mempersembahkan Skripsi ini kepada

1. Kedua oratua, ayah dan Ibu
2. Saudara perempuan saya Kak Riama Limbong dan saudara laki-laki saya Kak Aldo Limbong
3. Seluruh Dosen dan pengawai FISIP Unsri
4. Sahabat-sahabat Administarasi Publik angkatan 20
5. Almamater Kebanggaan

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, atas Berkat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan Proposal Penelitian yang berjudul “Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Implikasinya terhadap Ketahanan Masyarakat di BPJS Kesehatan Cabang Lubuklinggau.

Penulisan penelitian ini dimaksud untuk memenuhi salah satu syarat Program Sastra I pada Jurusan Administrasi Publik di Universitas Sriwijaya. Proposal Usulan Penelitian ini disusun berdasarkan hasil observasi, wawancara, diskusi dan keterlibatan langsung dalam proses pelaksanaan yang dilaksanakan pada tanggal 01 September sampai selesai.

Tidak lupa saya berterimakasih kepada segenap pihak-pihak yang ikut membantu dalam penyusunan Proposal Usulan Penelitian ini serta doa maupun semangat yang diberikan sehingga sepatutnya pada kesempatan kali ini saya menghanturkan rasa terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
3. Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, Kepala Jurusan Administrasi Publik Universitas Sriwijaya
4. Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktunya serta memberikan bimbingan dan bantuan selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi saya.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sriwijaya yang sudah berkenan membagikan ilmu samasa saya menempuh pendidikan di Universitas Sriwijaya.
6. Admin Jurusan Ilmu Administrasi Publik dan seluruh staf karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik yang telah membantu proses administrasi saya dari awal hingga sampai saat ini.

7. Raden Patria Danu Negara selaku Kepala Bagian SDM, Umum dan Komunikasi yang telah memperkenankan saya untuk melakukan penelitian di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lubuklinggau.
8. Ayah dan Ibu, dua orang penyemangat hidup saya. Terimakasih untuk doa-doanya yang memberkati segala perjuangan dan usaha diri saya agar dapat terus berjuang hingga detik ini.
9. Riama Limbong dan Aldo Limbong, saudara/saudari saya yang selalu menjadi penyemangat dan penasihat saya selama proses pembelajaran saya di perkuliahan ini.
10. Opung tanah jawa dan Opung Lacang, terimakasih untuk setiap doa yang menyertai saya sampai saat ini.
11. Ulfa Annisa, Ahmad Pajri, dan Rachmat Syukri rekan seperjuangan saya dalam melakukan penelitian di BPJS Kesehatan Kota Lubuklinggau.
12. Lina, Refami, Venni, Venny Efendi, Edita, Posma, Putri sahabat-sahabat saya.
13. Segenap teman-teman MSIB Dispenduk Surabaya.
14. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administarsi Publik Angkatan 2020 yang mewarnai dan melengkapi masa-masa perkuliahan, terimakasih untuk cerita, kenangan dan kebersamaan selama masa perkuliahan.
15. Staf dan pegawai BPJS Kesehatan Lubuklinggau yang telah mmbimbing dan membantu baik sebagai narasumber dan penyemangat dalm proses penelitian.
16. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri yang tak kenal lelah, telah berjuang dan telah tumbuh di setiap bayangan dan cahaya. Semoga langkah-langkah kita ke depan penuh dengan keberanian, kesuksesan, dan kebahagiaan.

Indralaya, 21 Maret 2024

Penulis



Anjulita Naomi Limbong

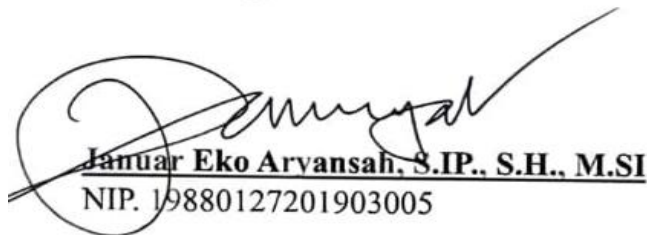
ABSTARK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kesadaran masyarakat akan jaminan kesehatan, ketidaksesuaian antara inovasi teknologi dengan tingkat literasi masyarakat, dan kendala dalam proses klaim akibat perilaku penggunaan kartu identitas yang tidak sesuai. Hal ini menjadi tantangan dalam peranan BPJS Kesehatan sebagai Lembaga yang mempunyai fungsi dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional. Pemahaman masyarakat terhadap layanan kesehatan dan komunikasi yang efektif antara pihak RS dan peserta menjadi pokok pembahasan dalam penelitian ini. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk mewujudkan Ketahanan Kesehatan Masyarakat di BPJS Kesehatan Cabang Lubuklinggau.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi, Pembahasan dalam penelitian ini merincikan kontribusi BPJS Kesehatan Cabang Lubuklinggau dalam konteks ketahanan kesehatan masyarakat, dengan fokus pada kesadaran masyarakat, penguatan sistem pelayanan, dan perbaikan komunikasi, dengan menggunakan teori Peran meliputi harapan, norma, wujud perilaku, dan sanksi /penilaian, yang dikaitkan dalam penguatan Lembaga Kesehatan dengan memperhatikan aspek tata Kelola, pembiayaan, sumber daya manusia dan pemberian layanan. Kesimpulan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam memahami optimalisasi peran BPJS Kesehatan dalam mencapai ketahanan kesehatan masyarakat di Kota Lubuklinggau yang efektif dan efisien.

Kata kunci : Peran, BPJS Kesehatan, Mutu Pelayanan Publik, Penguatan Ketahanan Kesehatan.

Pembimbing



Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.SI
NIP. 19880127201903005

Indaralaya, 26 Maret 2024
Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

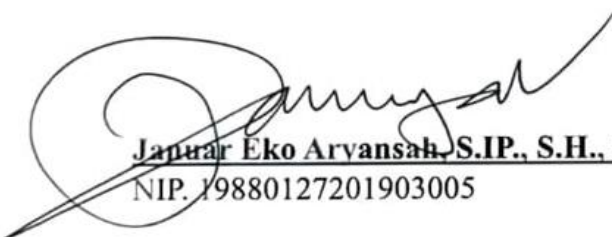
ABSTRACT

This research is motivated by the public awareness of health insurance, the mismatch between technological innovations and the literacy level of the community, and challenges in the claims process due to the improper use of identity cards. This poses a challenge to the role of BPJS Health as an institution that plays a crucial function in the National Health Insurance Program. The understanding of the community regarding health services and effective communication between hospitals and participants is the focal point of this study. The objective of this research is to determine the role of the Social Security Administrator (BPJS) Health in realizing the health resilience of the community at the BPJS Health Branch in Lubuklinggau.

This research employs a qualitative descriptive method with data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation. The discussion in this research details the contribution of BPJS Health Branch in Lubuklinggau in the context of community health resilience, focusing on public awareness, strengthening service systems, and improving communication. The study utilizes the theory of role, including expectations, norms, manifestations of behavior, and sanctions/evaluations, linked to the strengthening of health institutions, considering aspects of governance, financing, human resources, and service provision. The conclusion of this research can contribute to understanding the optimization of the role of BPJS Health in achieving effective and efficient community health resilience in the city of Lubuklinggau.

Keywords: *Role, BPJS Health, Public Service Quality, Strengthening Health Resilience.*

Pembimbing



Januar Eko Arvansah, S.IP., S.H., M.SI
NIP. 19880127201903005

Indaralaya, 26 Maret 2024
Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTARK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	6
1.3.1 Tujuan	6
1.3.2 Manfaat	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Ilmu administrasi Publik dengan Manajemen Sektor Publik dan Peran Pemerintah	7
2.2 Peran (Role theory)	9
2.3 BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)	14
2.4 Pelayanan Publik.....	18
2.5 Penguatan Ketahanan Kesehatan Masyarakat	20
2.6 Penelitian terdahulu	23
2.7 Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III.....	33
METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Definisi Konsep dan Fokus Penelitian	34
3.2.1 Definisi Konsep.....	34
3.2.2 Fokus Penelitian	35

1.3	Jenis data dan sumber data	37
1.3.1	Jenis Data.....	37
1.3.2	Sumber Data	37
1.4	Informan Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	38
1.4.1	Informan Penelitian	38
1.4.2	Teknik Pengumpulan Data	39
1.4.3	Jadwal Penelitian	40
1.5	Keabsahan Data.....	41
1.6	Teknik Analisis Data.....	45
1.7	Sistematika Penulisan	47
BAB IV		49
PEMBAHASAN		49
4.1	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	49
4.1.1	Visi dan Misi Organisasi.....	49
4.1.2.	Misi dalam BPJS Kesehatan	49
4.1.3.	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	50
4.2	BPJS Kesehatan sebagai Penguatan Ketahanan Kesehatan Masyarakat.....	53
4.2.1	Harapan	54
4.2.2	Norma.....	62
4.2.3	Wujud Perilaku	74
4.2.4	Sanksi atau penilaian	83
BAB V		114
PENUTUPAN		114
5.1	Kesimpulan	114
5.2	Saran.....	116
5.2.1	Saran untuk BPJS Kesehatan Lubuklinggau.....	117
5.2.2	Saran untuk pihak terkait dan penelitian selanjutnya	117
DAFTAR PUSTAKA		118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi BPJS Kantor Cabang Lubuklinggau.....	17
Gambar 2. Skema Kerangka Berpikir.....	33
Gambar 3. Model interaktif analisis data oleh Miles dan Huberman	47
Gambar 4. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan KC Lubuklinggau	55
Gambar 5. Kegiatan Sibling yang di lakukan bersama divisi Yanfaskes	61
Gambar 6. Standar saranan dan prasaranan CSTI-SUPEL	67
Gambar 7. Tampilan awal aplikasi Moblie JKN	68
Gambar 8. Fitur dalam aplikasi Moblie JKN	69
Gambar 9. Tampilan website SIPP	70
Gambar 10. Layanan Pandawa melalui chat Whatshap	71
Gambar 11. Tampilan website Monev Yanser	72
Gambar 12. Mobil layanan MCS	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	24
Tabel 2. Fokus Penelitian.....	37
Tabel 3. Jumlah Informan Penelitian	41
Tabel 4. Jadwal Penelitian	43
Tabel 5. Matrix Hasil dan Pembahasan	90

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar setiap individu manusia dan merupakan hak bagi setiap manusia yang wajib di akui dan di lindungi oleh negara berdasarkan Perundang- undangan . Secara individu kesehatan sangat mempengaruhi daya produktivitas seseorang dalam menghadapi pekerjaan. Kondisi kesehatan berkontribusi terhadap proses kerja, maupun hasil atau output dari pekerjaan yang dilakukan. Selain itu kondisi kesehatan dipandang dari segi sosial berkaitan erat dengan proses interaksi sosial yang dilakukan individu terhadap lingkungan masyarakat sekitarnya dengan menjaga kesehatan maka akan meningkatkan kualitas hidup individu tersebut (Syafitri & Wijayanti, 2017).

Dalam Undang–Undang Kesehatan (Undang Undang, 2009) menyatakan bahwa kesehatan ialah hak asasi bagi manusia dan sebagai unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai yang terkandung dalam Pancasila dan Undang-undang Dasar Republik Indonesia sebagai cita-cita bangsa. Pada pasal pertamanya disebutkan bahwa kesehatan meliputi keadaan sehat secara fisik,mental,spiritual maupun sosial sehingga memungkinkan seseorang untuk hidup sosial dan ekonomi secara produktif.

Menjadi manusia yang berkualitas inilah cita cita setiap bangsa untuk menjadi negara yang maju. Maka itu perlunya sarana prasarana untuk

mempertahankan dan mengembangkan keberlangsungan hidup tiap masyarakat yang ada dalam suatu negara tersebut. Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk terbanyak ke 4 di dunia, dan populasi penduduk sebanyak 278.029.531 jiwa pertanggal Senin 18 September 2023 (worldometers, 2023). Dengan kenyataan yang demikian mengharuskan pemerintah untuk mampu menyederakan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakatnya. Sejalan dengan hal tersebut, dalam menuju kemerdekaan Republik Indonesia ke-100 tahun, pemerintah telah menyiapkan visi di tahun 2045 yaitu, Indonesia yang berdaulat, Maju, Adil dan Makmur dengan mengedepankan 4 pilar utama yaitu ; (1) Pembanguna Manusia serta penguasaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, (2) Pembangunan Ekonomi Berkelanjutan, (3) Pemerataan Pembangunan, serta (4) Pemantapan Ketahanan Nasional dan Tata Kelola Kepemerintahan. Selain itu demi terwujudnya tujuan negara yang terkandung dalam Pembukaan UUD 1945 maka diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas, melalui pembangunan nasional yang berkesinambungan bagi kehidupan masyarakat.

Indonesia juga merupakan negara yang menerapkan *Universal Health Coverage* atau yang disingkat UHC, yaitu sistem penjamin kesehatan yang memastikan bahwa setiap orang dalam sebuah populasi negara atau tertentu memiliki akses yang adil terhadap pelayanan kesehatan *promotive, preventif, kuratif, rehabilitative*, dan bermutu dengan biaya yang terjangkau. UHC sendiri mampu berdampak baik terhadap perekonomian suatu negara karena dalam penerapannya mampu meningkatkan pertumbuhan produktivitas tenaga kerja, tenaga kerja serta, pertumbuhan gaji. Sehingga UHC dipandang sebagai bentuk reformasi sistem Kesehatan (Satriawan et al., 2021).

Dedy T. Tikson mengatakan perlunya strategi dan kebijakan yang bertransformasi untuk meningkatkan Pembangunan nasional (Ratnasari Puput, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa peran-peran stakeholders sebagai sumber daya harus dapat berpontesial dalam perencanaan dan pembangunan nasional. Salah satu yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kesejerataan atau derajat kesehatan masyarakat pada sektor bidang kesehatan, melalui penguatan perlindungan sosial. Negara yang memiliki potensial sumber daya manusia yang baik akan meningkatkan keberhasilan dalam pembangunan nasional.

Dalam Undang Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 28 ayat 3 (Undang Undang Dasar 1945, 1945) di sebutkan bahwa setiap manusia atau orang memiliki hak atas jaminan yang secara utuh memungkinkan seseorang untuk berkembang dan hidup sebagai manusia yang bermartabat. Artinya kesehatan sendiri merupakan Hak Asasi Manusia didapatkan sejak lahir dan hidup, yang dijamin dan berhak atas pelayanan Kesehatan. Jaminan kesehatan tersebut bertujuan agar masyarakat memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Maka di bentuklah suatu badan penyelenggara Jaminan Kesehatan atau yang disebut dengan BPJS, dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan penyelenggara jaminan sosial. Dijelaskan dalam undang- undang tersebut terdapat 2 bentuk BPJS yaitu, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS kesehatan sendiri merupakan badan hukum publik yang dibentuk pemerintah dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional mulai 1 Januari 2014. Melalui programnya yaitu Jaminan Kesehatan Nasional atau yang disingkat dengan JKN, berupa jaminan

perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan dan perlindungan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Dengan pemanfaatan program ini diharapkan masyarakat dapat memperoleh hak dalam fasilitas, pelayanan dan perlindungan serta mempersiapkan masyarakat untuk dapat beradaptasi terhadap perubahan kondisi tertentu dan bertahan serta pulih dari gangguan yang akan datang atau sedang terjadi sebagai bentuk ketahanan masyarakat. Dengan adanya program JKN maka pelayanan kesehatan tidak lagi berpusat di rumah sakit atau fasilitas kesehatan (Fakes) tingkat lanjut namun harus dilakukan secara berjenjang sesuai dengan kebutuhan dalam pengobatan kesehatan.

Seiring kemajuan teknologi dan perkembangan zaman, BPJS Kesehatan juga telah melakukan inovasi pelayanan dalam bentuk *JKN Mobile*. Peserta dapat mendapatkan informasi, pelayanan, maupun laporan tanpa harus ke kantor (Komariah, 2015). Hal ini merupakan salah satu bentuk untuk meningkatkan pelayanan dalam segi administrasi. Namun dalam praktiknya di kota Lubuklinggau sendiri peneliti menemukan kesenjangan terhadap inovasi pelayanan yang dilakukan dengan berbasis teknologi melalui Mobile JKN, tidak diiringi oleh masyarakat yang cakap akan teknologi. Selain itu pula kemudahan dalam mengakses fasilitas Kesehatan ini tidak sejalan dengan masih adanya Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama / FKTP yang kurang layak dalam sarana prasarana dan pemberian pelayanan yang tidak profesional. Selain itu ditemukan pula kasus pengaduan (Kusmadi, 2023), dimana Petugas FKTP yaitu RS. Ar Bunda menolak Pasien BPJS, setelah di konfikmasi oleh pihak BPJS ternyata adanya miskomunikasi antara pihak RS dan peserta, dimana masa rujukan terapi okupasi memiliki masa berlaku selama 90 hari, dan data rujukan peserta tersebut telah

melewati batas waktu yang telah ditentukan, sehingga seharusnya peserta diarahkan oleh pihak RS untuk meminta kembali surat rujukan dari dokter spesialis rehabilitas medik. Hal ini menandakan adanya komunikasi yang tidak sejalan dan menunjukkan bahwa prosedur Layanan Kesehatan yang kurang tersosialisasikan dengan jelas kepada FKTP dan peserta.

Masih ditemukan masyarakat yang berobat menggunakan kartu BPJS atau identitas peserta lain, dimanakan akan menjadi hambatan dalam proses klaim. Perilaku masyarakat yang demikian menjadi salah satu permasalahan yang di temui di BPJS Kesehatan Kota lubuklinggau.

Literatur-literatur yang dianalisis dalam penelitian ini menggunakan MENDELEY, menegani peran BPJS Kesehatan dalam Pelayanan Publik maupun bagi ketahanan kesehatan masyarakat. Seperti pada beberapa penelitian, diketahui bahwa masih perlunya peningkatan kesadaran masyarakat akan Jaminan Kesehatan, sedangkan di literatur lainnya perlunya peranan Badan Penyelenggara Jamianan Sosial (BPJS) Kesehatan serta kebijakannya dalam mengkampanyekan tujuan dan cita-cita negara sebagai negara yang memiliki kualitas ketahanan penduduk yang baik. Kemudian dari latarbelakang diatas, penulis mendesain penelitian dengan mengajukan judul, “Peran Badan Penyelenggara Jamian Sosial (BPJS) Kesehatan untuk mewujudkan penguatan Ketahanan Kesehatan Masyarakat di BPJS Kesehatan Cabang Kota Lubuklinggau.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian Latar Belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian adalah Bagaimana Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Kesehatan untuk mewujudkan Ketahanan Kesehatan Masyarakat di BPJS Kesehatan Cabang Lubuklinggau ?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Untuk mengetahui Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk mewujudkan Ketahanan Kesehatan Masyarakat di BPJS Kesehatan Cabang Lubuklinggau.

1.3.2 Manfaat

a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam proposal ini adalah sebagai referensi bagi civitas akademi yang dapat menunjang untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya jurusan Ilmu Administrasi Publik dan sebagai rujukan bagi penulis selanjutnya dan dapat memberikan informasi dalam membuat suatu kebijakan yang tepat dan bahan pertimbangan meningkatkan peran organisasi BPJS Kesehatan kantor Cabang kota Lubuklinggau.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, proposal berikut diharapkan dapat memberikan kontribusi bahan pikiran dan masukan positif bagi pihak-pihak yang terkait dan berwenang dalam pelayananan Kesehatan di BPJS Kesehatan Cabang kota Lubuklinggau.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Aini, Y. , & G. S. (2023). *Peran Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dalam Mensejahterakan Masyarakat Desa Pulo Dogom Kabupaten Labuhanbatu Utara*. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5, 113–122.
- Davy, T. J. (1962). *Public administration as a field of study in the United States*. *International Review of Administrative Sciences*, 28(1), 63–78.
- Djuarni, W., Mulyadi, D., & Agustina, T. (2021). *Analisa Kinerja Pelayanan Publik Bidang Kesehatan pada Pelaksanaan Program BPJS Bidang Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sayang Kabupaten Cianjur*. *Seminar Nasional Infoemasi*.
- Hia, E. E., Daerah, P., & Tangerang, K. (2019). *The Role of the Supervisor Board in Improving Drinking Water Service for the Community of Tangerang Regency*.
- Kismartini, & Yusuf, I. (n.d.). *Perkembangan Studi Administrasi Publik. In Pengantar Metode Penelitian Administrasi Publik*. Deepublish.
- Komariah, S. (2015). *Perencanaan Komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Balikpapan dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kepada Masyarakat Kota*
- Kusuma Astuti, E. (n.d.). *Peran Bpjs Kesehatan Dalam Mewujudkan Hak Atas Pelayanan Kesehatan Bagi Warga Negara Indonesia*.
<https://ejournal.undaris.ac.id/index.php/jphi>
- Nurhayati, T., & Darwansyah, A. (2013). *Peran Struktur Organisasi Dan Sistem Remunerasi Dalam Meningkatkan Kinerja*.
- Ratnasari, P. (2020). *Politik Pembangunan Di Kota Palangka Raya Menuju Smart City Kota Palangka Raya*. *Jurnal Administrasi Publik (Jap)*, 6, 1–10.
- Saimima, N. I. (2020). *Peran Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat Di Rsud Dr. H Aulus Sy Ambo N Provinsi Maluku*. *Hipotesa*, 14.
- Satriawan, D., Pitoyo, A. J., & Giyarsih, S. R. (2021). *Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepemilikan Jaminan Kesehatan Pekerja Sektor Informal di Indonesia*. *Tata Loka*, 23(2), 263–280.

- Setiadi, H., & Yuyetta, E. N. A. (2013). *Pengaruh Partisipasi Anggaran terhadap Kinerja Manajerial melalui Komitmen Organisasi Dan budget emphasis sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Skpd Pemerintah kabupaten Boyolali)*. *Diponegoro Journal of Accounting*, 195–208.
- Syafitri, D. U., & Wijayanti, N. (2017). *Pentingnya literasi kesehatan mental sebagai upaya peningkatan kualitas hidup masyarakat*. Seminar Nasional BAPPEDA: Inovasi Dan Kreasi Memajukan Jawa Tengah, 1087–1095.
- Syahputra, D. (2019). *The Role of Public Relations in Building the Image of North Sumatra Government at the Office of the Public Relations Bureau of the Governor*. *PERSPEKTIF*, 1, 24–29.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31289/perspektif.v7i1.2523>
- Thomas, S., Sagan, A., Larkin, J., Cylus, J., Figueras, J., & Karanikolos, M. (2020). *Strengthening health systems resilience Policy Brief 36 Key Concepts And Strategies Health Systems And Policy Analysis*. <http://www.euro.who.int/en/about-us/partners/>
- Sutomo, A. (2011). *Kesehatan Masyarakat Indonesia Berbasis Ketahanan Nasional*. Study Program of National Resilience.
- Widiastuti, I. (2017). *Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Jawa Barat*. *Public Inspiration - Jurnal Administrasi Publik*.

Buku

- Gunawan, I. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif: teori dan praktik*. Bumi Aksara.
- Balikpapan. *eJournal Ilmu Komunikasi*. Nomor, 2(2015), 107–121.
- Lexy, J. M. (2002). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Meutia, I. (2013). *Rerformasi Administrasi Publik*.
- Miles, M., Huberman, M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis* (3rd ed.).
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif edisi revisi*.
- Rahman, M. (2017). *Ilmu administrasi* (Vol. 1). Sah Media.
- Sidiq, U., & Choiri, M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan* (A. Mujahidin, Ed.; 1st ed.). CV. Nata Karya.
- Ulum, M. C. (2016). *Perilaku organisasi menuju orientasi pemberdayaan*. Universitas Brawijaya Press.

Undang-Undang

Peraturan Pemerintah RI. (2004). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004* Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Undang Undang. (2009). UU Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Undang Undang Dasar 1945. (1945). *Perubahan Kedua Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*.

Artikel Internet

Kusmadi, E. (2023, July 27). *Petugas Terapi RS AR Bunda Tolak Pasien BPJS, ini Kata BPJS Kesehatan Lubuklinggau*. Linggaupos.Co.Id.

worldometers. (2023, September 18). *Current World Population*. Worldometers.