



UNIVERSITAS NASIONAL

**OPTIMALISASI PELAYANAN BPJS KESEHATAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PELAYANAN PSIKIATER UNTUK ANAK REMAJA
DI RUMAH SAKIT UMUM TANGERANG SELATAN TAHUN 2023**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Administrasi Publik (S.A.P)

Sri Anggitha

NPM. 203515516031

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

**OPTIMIZATION OF BPJS HEALTH SERVICES IN AN EFFORT TO
IMPROVE PSYCHIATRIST SERVICES FOR ADOLESCENTS AT
SOUTH TANGERANG GENERAL HOSPITAL IN 2023**

BACHELOR'S THESIS

Submitted as one of the requirements for obtaining a degree

Bachelor of Public Administration (S.A.P)

Sri Anggitha

NPM. 203515516031

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
PUBLIC ADMINISTRATION SCIENCE STUDY PROGRAM**

2024





Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sri Anggitha

Nomor Induk Mahasiswa : 203515516031

Judul Proposal : Optimalisasi Pelayanan BPJS Kesehatan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Psikiater Untuk Anak Remaja Di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2023

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, 27 Agustus 2024

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Chazali Husni Situmorang, M.Sc

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sri Anggitha

Nomor Induk Mahasiswa 203515516031

Judul Proposal : Optimalisasi Pelayanan BPJS Kesehatan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Psikiater Untuk Anak Remaja Di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2023

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan,

Jakarta, 05 September 2024

Dosen Pembimbing

Dekan

Dr. Chazali Husni Situmorang, M.Sc

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



Universitas Nasional
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jakarta

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : sri anggitha

Nomor Induk Mahasiswa 203515516031

Judul Proposal : Optimalisasi Pelayanan BPJS Kesehatan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Psikiater Untuk Anak Remaja Di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2023

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan Diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Ketua Sidang : Dr. Syaipudin, M.Si

Penguji I : Dr. Zulmansyur, M.Si

Penguji II : Dr. Chazali Husni Situmorang, M.Sc

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Senin, 02 September 2024



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sri Anggitha

Nomor Induk Mahasiswa 203515516031

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Proposal : Optimalisasi Pelayanan BPJS Kesehatan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Psikiater Untuk Anak Remaja Di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2023

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 30 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,

Sri Anggitha

ABSTRAK

Nama : Sri Anggitha
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Optimalisasi Pelayanan BPJS Kesehatan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Psikiater Untuk Anak Remaja Di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan
Pembimbing : Dr. Chazali Husni Situmorang, M.Sc

Berdasarkan hasil eksplorasi yang dilakukan, optimalisasi pelayanan BPJS Kesehatan untuk meningkatkan layanan psikiatri bagi anak remaja di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan belum mencapai tingkat yang memadai. Faktor utama penyebabnya adalah kurangnya pelayanan yang memadai dari pihak rumah sakit serta minimnya sosialisasi dari BPJS Kesehatan kepada masyarakat. Kesadaran masyarakat terhadap kesehatan jiwa masih rendah, yang berpotensi meningkatkan prevalensi masalah kesehatan mental di wilayah tersebut. Mengingat dampak negatif dari kesehatan jiwa terhadap individu dan masyarakat, perlu perhatian lebih dalam pelaksanaan optimalisasi pelayanan BPJS Kesehatan. Di sisi lain, langkah-langkah keputusan untuk mengoptimalkan pelayanan BPJS Kesehatan yang diambil oleh pihak terkait telah menunjukkan efisiensi yang baik. Kebijakan yang diterapkan sudah berbasis data dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Dalam dimensi disposisi, kolaborasi antara BPJS Kesehatan dan Dinas Kesehatan berjalan cukup harmonis, dengan upaya bersama untuk memberikan pelayanan yang optimal dan mengurangi masalah kesehatan mental di Kota Tangerang Selatan. Meskipun terdapat tantangan, sinergi dan langkah-langkah kebijakan yang tepat menunjukkan potensi untuk meningkatkan pelayanan di masa depan.

Kata Kunci :

Optimalisasi pelayanan, BPJS Kesehatan, Layanan psikiatri, Anak remaja, Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan, Kesadaran kesehatan jiwa.

ABSTRACT

Nama : Sri Anggitha
Study Program : Public Administration
Title : Optimization Of BPJS Health Services In An Effort To Improve Psychiatrist Services For Adolescents At South Tangerang General Hospital In 2023
Supervisor : Dr. Chazali Husni Situmorang, M.Sc

Based on the results of the exploration conducted, the optimization of BPJS Kesehatan services to improve psychiatric services for adolescents at the South Tangerang City General Hospital has not reached an adequate level. The main factors causing this are the lack of adequate services from the hospital and the lack of socialization from BPJS Kesehatan to the community. Public awareness of mental health is still low, which has the potential to increase the prevalence of mental health problems in the area. Given the negative impact of mental health on individuals and society, more attention is needed in the implementation of optimizing BPJS Kesehatan services. On the other hand, the decision steps to optimize BPJS Kesehatan services taken by the relevant parties have shown good efficiency. The policies implemented are data-based and relevant to the needs of the community. In the disposition dimension, the collaboration between BPJS Kesehatan and the Health Office is quite harmonious, with joint efforts to provide optimal services and reduce mental health problems in South Tangerang City. Despite the challenges, synergy and appropriate policy steps show the potential to improve services in the future.

Keywords :

Optimization of services, BPJS Health, Psychiatric services, Children and adolescents, South Tangerang City General Hospital, Mental health awareness.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur hanya bagi Allah SWT, yang Atas nikmat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi, dengan judul “ Optimalisasi Pelayanan BPJS Kesehatan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Psikiater Untuk Anak Remaja Di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan “ dengan waktu yang ditentukan. Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, Jakarta Selatan.

Dalam Penulisan Skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin dengan segala kemampuan dan pengetahuan yang penulis milik. Namun, penulis menyadari bahwa hasil penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan , baik di dalam isi maupun teknik penulisannya. Oleh karena itu dalam segala kerendahan hati penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Selanjutnya pada kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada :

1. Diri Sendiri, Terimakasih atas segala usaha dan tekad yang telah ditunjukkan selama perjalanan ini. Banyak sekali rintangan yang penulis hadapi untuk penulisan skripsi ini, tetapi penulis tidak menyerah. Penulis juga sangat bersyukur atas segala kemudahan dan Pertolongan yang Allah SWT berikan.

2. Yth. Bapak Dr. El Amry Bernawi Putra, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional
3. Yth. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
4. Yth. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Soi. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Akademik dan Keuangan.
5. Yth. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerja sama dan Sumber Daya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
6. Yth. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.
7. Yth. Bapak Dr. Chazali Husni Situmorang, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing, Penulis Ingin mengucapkan terima kasih atas segala bimbingan, arahan, dan saran kepada penulis dalam Menyusun skripsi.
8. Kepada Bapak/Ibu Pimpinan dan Staff BPJS Kesehatan, Terutama Dr. Rena Octora selaku Analisis Kebijakan Penjamin Manfaat Rujukan yang sudah bersedia menjadi Informan.
9. Kepada Bapak/Ibu Pimpinan dan Staff Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan yang sudah bersedia menjadi Informan.
10. Kepada Bapak/Ibu Pimpinan dan Dokter Psikiatri serta Pasien Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan yang sudah bersedia menjadi Informan dan memberikan data-data terkait.
11. Kepada Ibu Muanah selaku Ibu penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moral dan materil kepada penulis, selalu

mengusahakan apapun yang penulis butuhkan demi menjadi orang yang sukses dan bermanfaat untuk orang sekitarnya, terutama keluarganya. Kepada Papa Deden Subakri selaku ayah penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis. Dan kepada Adik Penulis Arya Dwi Putra serta Tante penulis Mamih Ani yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga kelak penulis dapat membahagiakan dan menjadi kebanggaan keluarga seperti yang keluarga harapkan.

12. Kepada Difa Ilham Cahya yang telah memberikan dukungan, bersedia menemani, selalu mendoakan, serta meyakinkan penulis “untuk tidak kalah dengan apapun keadaannya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini sampai selesai.
13. Kepada sahabat-sahabat saya Nayla Nur Fatihah, Raden Monica Anjani, Aisyah Putri Nurhasanat, Ersya Syahnia Sunardi. Yang telah terus memberikan semangat, menghibur penulis, mendengarkan keluh kesah penulis, serta menemani penulis dalam keadaan apapun terutama dalam menyusun skripsi ini.
14. Kepada sahabat “bajo” Effi Sophia, Queenara Salsabila, Amira Lutfita, Latania Laras Fella, Rizki Aulia Zahra. Yang telah kebersamaian penulis dari awal perkuliahan. Yang selalu memberikan semangat, dukungan, meyakinkan penulis, serta doa kepada penulis sampai dengan penyusunan skripsi ini selesai.

15. Kepada teman-teman penulis Salma Yumna, Mutia Azzahra, dan Ratu Ajeng Syahrani yang telah memberikan dukungan serta semangat kepada penulis.

16. Kepada semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Hanya kepada Allah SWT, kebaikan mereka dikembalikan, semoga limpahan pahala, berkah dan Rahmat-Nya diberikan kepada mereka. Amiin Ya Rabbal Alamin. Semoga hasil penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan Mahasiswa Administrasi Publik pada khususnya.



Jakarta, 08 Agustus 2024

Penulis,


Sri Anggitha

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kerangka Teori	21
2.2.1 Pelayanan Kesehatan.....	21
2.2.2 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	24
2.2.3 Optimalisasi.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2 Penentuan Informan.....	31

3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	39
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran Umum BPJS Kesehatan	46
4.1.1 Sejarah BPJS Kesehatan	46
4.1.2 Fungsi dan Tugas BPJS Kesehatan	48
4.1.3 Visi dan Misi BPJS Kesehatan.....	49
4.1.4 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan	50
4.2 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan	51
4.2.1 Sejarah Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan	51
4.2.2 Visi, Misi dan Moto Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan	51
4.2.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan	52
4.3 Optimalisasi Pelayanan BPJS Kesehatan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Psikiater Untuk Anak Remaja Di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan	55
4.3.1 Tujuan	59
4.3.2 Keputusan.....	65
4.3.3 Disposisi.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	80
5.2.1 Saran Teoritis	80
5.2.2 Saran Praktis.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN	84
HASIL TURNITIN	125
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	126

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Penentuan Informan	32
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	45
Tabel 4.1 Hasil Observasi Penelitian.....	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Kenaikan Kesehatan Mental	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 Struktur BPJS Kesehatan	50
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan....	52
Gambar 4.3 Kenaikan Angka Pasien Psikiater Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan	55





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Daftar Pedoman Wawancara	85
Lampiran II Transkrip Wawancara.....	88
Lampiran III Hasil Dokumentasi Penelitian	121
Lampiran IV Surat Penelitian	124

