



UNIVERSITAS NASIONAL

**ANALISIS LAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT
BERBASIS NOMOR INDUK KEPENDUDUKAN (LKM-NIK)
DI RSUD PONDOKGEDE KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP.)

Taufik Hidayat

NPM : 203515516080

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

JAKARTA 2024



UNIVERSITAS NASIONAL

***ANALYSIS OF PUBLIC HEALTH SERVICES BASED ON
NATIONAL IDENTITY NUMBER (LKM-NIK) AT
PONDOKGEDE HOSPITAL BEKASI CITY***

SKRIPSI

*Submitted as one of the conditions for obtaining
Bachelor of Public Administration degree (S.AP.)*

**Taufik Hidayat
NPM : 203515516080**

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

JAKARTA 2024



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Taufik Hidayat
NPM : 203515516080
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Layanan Kesehatan Masyarakat Berbasis Nomor Induk Kependudukan (LKM-NIK) Di RSUD Pondokgede Kota Bekasi
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, 30 Januari 2024

Dosen Pembimbing Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si



Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Taufik Hidayat
NPM : 203515516080
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Layanan Kesehatan Masyarakat Berbasis Nomor Induk Kependudukan (LKM-NIK) Di RSUD Pondokgede Kota Bekasi
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan untuk diajukan,

Jakarta, 27 Februari 2024

Dosen Pembimbing

Dekan

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Taufik Hidayat

NPM : 203515516080

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Analisis Layanan Kesehatan Masyarakat Berbasis Nomor
Induk Kependudukan (LKM-NIK) Di RSUD Pondokgede
Kota Bekasi

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.

Dewan Penguji

Ketua Sidang : Dr. Zainul Djumadin, M.Si

Penguji I : Moh Dimiyati Soedja, S.Sos., M.Si

Penguji II : Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27/Februari/2024



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Taufik Hidayat

NPM : 203515516080

Program Studi : Analisis Layanan Kesehatan Masyarakat Berbasis Nomor
Induk Kependudukan (LKM-NIK) Di RSUD Pondokgede
Kota Bekasi

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 penyimpangan 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 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,

Taufik Hidayat

ABSTRAK

NAMA : Taufik Hidayat

NPM : 203515516080

Judul Skripsi : Analisis Layanan Kesehatan Masyarakat Berbasis Nomor

Induk Kependudukan (LKM-NIK) Di RSUD Pondokgede

Kota Bekasi

Layanan Kesehatan Masyarakat Berbasis Nomor Induk Kependudukan (LKM-NIK) merupakan program asuransi atau jaminan kesehatan yang dicanangkan oleh Pemerintah Kota Bekasi melalui Dinas Kesehatan Kota Bekasi. LKM-NIK bekerjasama dengan BPJS Kesehatan sehingga diharapkan pengguna LKM-NIK ini akan terintegrasi dengan BPJS Kesehatan. Sasaran dari layanan ini adalah masyarakat Kota Bekasi yang belum memiliki jaminan kesehatan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum terlaksananya pelayanan kesehatan yang ada di Kota Bekasi khususnya dalam melayani masyarakat Kota Bekasi yang tidak mempunyai jaminan kesehatan seperti BPJS Kesehatan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan LKM-NIK di RSUD Pondokgede Kota Bekasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian metode penelitian kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara, observasi, serta dokumentasi dengan menggunakan 7 (tujuh) dimensi, yaitu sederhana, jelas dan pasti, keamanan, terbuka, efisiensi, ekonomis, dan keadilan. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari informan dan observasi lapangan. Sedangkan data sekunder bersumber dari data yang ada di RSUD Pondokgede serta dokumen-dokumen yang terkait dengan permasalahan yang akan diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Layanan Kesehatan Masyarakat Berbasis Nomor Induk Kependudukan (LKM-NIK) di RSUD Pondokgede sudah efektif dan terlaksana dengan baik. Namun dalam penerapannya masih ada beberapa kendala yang dialami oleh masyarakat penggunanya. Sehingga dapat disimpulkan kembali bahwa penerapan Layanan Kesehatan Masyarakat Berbasis Nomor Induk Kependudukan di RSUD Pondokgede sudah efektif dan terlaksana dengan baik walaupun dalam penerapannya ada dari beberapa dimensi belum terlaksana secara maksimal.

Kata Kunci : Analisis, Pelayanan Publik, Pelayanan Kesehatan, LKM-NIK, RSUD Pondokgede

ABSTRACT

Name : Taufik Hidayat

Major : Public Administration

Thesis : Analysis Of Public Health Services Based On National Identity

Number (LKM-NIK) At Pondokgede Hospital Bekasi City

Analysis Of Public Health Services Based On National Identity Number (LKM-NIK) is a health insurance program launched by the Bekasi City Government through the Bekasi City Health Office. LKM-NIK collaborates with BPJS Health so that it is expected that LKM-NIK users will be integrated with BPJS Health. The target of this service is the people of Bekasi City who do not have health insurance. This research is motivated by the lack of implementation of existing health services in Bekasi City, especially in serving Bekasi City residents who do not have health insurance such as BPJS Health. The purpose of this study is to analyze the implementation of LKM-NIK at Pondokgede Hospital, Bekasi City. The method used in this research is descriptive qualitative research method by conducting interviews, observations, and documentation using 7 (seven) dimensions, namely simple, clear and certain, security, open, efficiency, economy, and justice. The data sources used are primary data obtained directly from informants and field observations. While secondary data comes from existing data at Pondokgede Hospital and documents related to the problems to be studied. The results showed that the implementation of Population Identification Number-Based Public Health Services (LKM-NIK) at Pondokgede Hospital was effective and well implemented. However, the implementation is still

Keywords: Analysis, Public Service, Health Service, LKM-NIK, Pondokgede Hospital

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur pada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, serta sholawat dan salam tidak lupa penulis panjatkan kepada junjungan baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga, dan juga sahabatnya. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik, meskipun hasilnya masih jauh dari kata kesempurnaan.

Skripsi yang berjudul **“Analisis Layanan Kesehatan Masyarakat Berbasis Nomor Induk Kependudukan (LKM-NIK) Di RSUD Pondokgede Kota Bekasi”**. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Peneliti menyadari bahwa proposal skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bernawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Emawati Chotim M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S. I. P., M. Si selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. (C) Angga Sulaiman, S.IP., M.AP selaku Wakil Dekan II Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama, dan Sumber Daya Manusia Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah membantu dan menyediakan waktu, tenaga, pikiran dan juga

memotivasi saya dalam mengarahkan dan membimbing penyusunan Skripsi ini.

6. Bapak Khoirul Abror Ad Dluha Ghoni, S.AP., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
7. Bapak Drs. Didit Setiabudi, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi bimbingan, arahan, dan motivasi selama masa perkuliahan berlangsung.
8. Bapak/Ibu Dosen pengajar Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional atas bimbingan, arahan, didikan dan motivasi yang diberikan selama perkuliahan berlangsung.
9. Teristimewa peneliti ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk kedua orang tua peneliti, Bapak Wagiyono dan Ibu Marsiah dan Satria Pengukir, dan keluarga yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam proses perkuliahan sampai pada fase ini, peneliti berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan. Terima kasih karena telah memberi dukungan baik secara moral maupun materil.
10. Kepada Kepala Dinas Kesehatan Kota Bekasi beserta staff pegawai yang turut membantu penulis dalam penelitian skripsi ini.
11. Kepada Direktur RSUD Pondokgede beserta staff pegawai yang turut membantu dan membimbing penulis dalam penelitian skripsi ini
12. Untuk teman-teman penulis selama masa perkuliahan dari awal hingga tahap penyusunan skripsi ini, khususnya teman tikungan, teman taman unas, teman seperbimbingan, teman teman Administrasi Publik dan yang ada di Universitas Nasional yang tidak bisa saya sebut satu persatu.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Kajian Teori.....	22
2.2.1 Pelayanan.....	22
2.2.2 Pelayanan Publik.....	23
2.2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	23
2.2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	26
2.2.2.3 Standar Pelayanan Publik.....	30
2.2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik.....	31
2.2.2.5 Indikator Pelayanan Publik.....	33
2.2.3 Jaminan Sosial.....	34
2.2.4 Pelayanan Kesehatan.....	36

2.2.5 Layanan Kesehatan Berbasis Nomor Induk Kependudukan	38
2.3 Kerangka Teori.....	41
BAB III	43
METODOLOGI PENELITIAN.....	43
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	43
3.2 Penentuan Informan	44
3.3 Teknik Pengumpulan Data	47
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	50
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	52
BAB IV	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Deskripsi Lokasi dan Objek Penelitian	54
4.1.1 Sejarah dan Gambaran Umum RSUD Pondokgede Kota Bekasi.....	54
4.1.2 Tugas dan Fungsi RSUD Pondokgede.....	55
4.1.3 Struktur Organisasi RSUD Pondokgede.....	61
4.1.4 Layanan Kesehatan Masyarakat Berbasis NIK di RSUD Pondokgede	61
4.2 Hasil Penelitian.....	63
4.2.1 Analisis Layanan Kesehatan Masyarakat Berbasis Nomor Induk Kependudukan Di RSUD Pondokgede Kota Bekasi	63
4.2.1.1 Sederhana	64
4.2.1.2 Jelas dan Pasti	69
4.2.1.3 Keamanan.....	73
4.2.1.4 Terbuka	77
4.2.1.5 Efisiensi.....	81
4.2.1.6 Ekonomis	86
4.2.1.7 Keadilan	90
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	94
4.3.1 Analisis Layanan Kesehatan Masyarakat Berbasis Nomor Induk Kependudukan (LKM-NIK) Di RSUD Pondokgede.....	94
4.3.1.1 Sederhana	94
4.3.1.2 Jelas dan Pasti	96

4.3.1.3 Keamanan.....	97
4.3.1.4 Terbuka	98
4.3.1.5 Efisiensi.....	99
4.3.1.6 Ekonomis	101
4.3.1.7 Keadilam	102
BAB V.....	109
PENUTUP.....	109
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Saran	110
5.2.1 Saran Teoritis	110
5.2.2 Saran Praktis	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	116
DOKUMENTASI	137
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	140



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kecamatan dan Jumlah Kelurahan Kota Bekasi	5
Tabel 1.2 Daftar Rumah Sakit yang Bekerjasama dengan LKM-NIK	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran.....	42
Tabel 3.1 Data Informan	46
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	53
Tabel 4.1 Data Sumber Daya Manusia di RSUD Pondokgede.....	98
Tabel 4.2 Hasil Observasi Penelitian.....	106



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Kota Bekasi	4
Gambar 1.2 Sosialisasi LKM-NIK Oleh PLT Wali Kota Bekasi	7
Gambar 4.1 Lokasi Gedung RSUD Pondokgede	54
Gambar 4.2 Struktur Organisasi dan Tata Kerja RSUD Pondokgede	61
Gambar 4.3 Alur dari LKM-NIK	62
Gambar 4.4 Jadwal Prakter Dokter RSUD Pondokgede.....	96
Gambar 4.4 Jumlah Pasien RSUD Pondokgede 2021-2023	97
Gambar 4.5 Suasana Ruang Pendaftaran Pasien.....	100
Gambar 4.6 Poli di RSUD Pondokgede.....	103

