BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian[1]

1. Kelurahan Bendulmerisi

Kelurahan Bendulmerisi adalah salah satu kelurahan yang di Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya yang terletak di Jalan Bendulmerisi Blok L/23-A. Kelurahan Bendul Merisi juga memiliki visi dan misi, visi dari Kelurahan Bendul Merisi adalah *"Pengabdian merupakan suatu pekerjaan yang harus didasari dengan hati tulus dan ikhlas demi kelancaran kesuksesan kita dalam berkehendak"* dan misi dari Kelurahan Bendul Merisi adalah *"Kehendak dan cita-cita sebagai langkah dasar perencanaan untuk mewujudkan tujuan yang kita harapkan dengan ujung akar permasalahan yang paling dalam".* Menurut data monografiKelurahan Bendul Merisi terdiri dari 12 RW (Rukun Warga) 58 RT (Rukun Tetangga). Kelurahan Bendul Merisi memiliki luas 77.430 ha. Batas wilayah Kelurahan Bendulmerisi adalah sebagai berikut:

Sebelah Utara	:	Berbatasan dengan Kelurahan Jagir
Sebelah Selatan	:	Berbatasan dengan Kelurahan Margorejo
Sebelah Barat	:	Berbatasan dengan Kelurahan Jagir
Sebelah Timur	:	Berbatasan dengan Kelurahan Sidosermo

[1] Data arsip dari Kelurahan Bendulmerisi Kecamatan wonocolo Kota Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Keadaan Geografis

Kelurahan Bendulmerisi terletak 5 M di atas permukaan laut. Curah hujan di Bendulmerisi sebanyak 279 mm 3/tahun, topografi dataran Bendul Merisi terletak di dataran rendah. Suhu udara rata-rata di Bendul Merisi 23 – 34 C. Jarak Kelurahan Bendulmerisi ke kantor pemerintah Kota Surabaya kurang lebih 9 km. Jarak Kelurahan Bendulmerisi ke kantor kecamatan kurang lebih 2 km. Jarak tempuh dari Kelurahan Bendulmerisi ke kantor pemerintahan Kota Surabaya sekitar 30 menit. Jarak tempuh dari Kelurahan Bendulmerisi ke kantor Kecamatan Wonocolo sekitar 10 menit.

3. Pemerintahan

Kantor Kelurahan Bendulmerisi memiliki 7 orang perangkat kelurahan, yaitu 1 orang sekretaris kelurahan, 4 orang sebagai kepala seksi yaitu kepala seksi pemerintahan, kepala seksi ketertiban, kepala seksi fisik dan prasarana, dan yang terakhir kepala seksi sosial. 2 orang sebagai staf kelurahan. Kelurahan Bendulmerisi melayani masyarakat dalam hal pelayanan umum dan kependudukan seperti, pengurusan KTP (Kartu Tanda Penduduk), pengurusan surat pindah.

4. Kependudukan

Berdasarkan Kelurahan Bendulmerisi dalam angka tahun 2016, penduduk Kelurahan Bendulmerisi Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berjumlah 16.626 jiwa yang terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 8.269 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 8.357 jiwa. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa jumlah penduduk yang bertempat tinggal di Kelurahan Bendulmerisi yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 49% dan 51% untuk penduduk yang berjenis kelamin perempuan.

Tabel 1.1

Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia Kelurahan Bendulmerisi Tahun 2016

NO	USIA	JUMLAH	%
1	5 Tahun kebawah	2.418	15
2	6 - 9 Tahun	922	8
3	10 - 16 Tahun	1.635	11
4	17 Tahun	2140	13
5	18 - 25 Tahun	2.031	12
6	26 - 40 Tahun	2.371	14
7	41 - 59 Tahun	2.543	17
8	60 Tahun keatas	1550	10
	Total	**16.626**	**100**

Sumber: Data arsip dari Kelurahan Bendulmerisi Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah penduduk di kelurahan Bendulmerisi dikelompokkan kedalam 8 kelompok usia, yaitu usia 5 tahun kebawah sejumlah 2.418 orang, dengan presentase sebesar 15%, usia 6-9 tahun sejumlah 922 orang, dengan presentase sebesar 8%, usia 10-16 tahun sejumlah 1.635 orang dengan prsentase sebesar 11%, usia

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

17 tahun keatas sejumlah 2.140 orang dengan presentase sebesar 13%, usia 18-25 tahun sejumlah 2.031 orang dengan presentase sebesar 12%, usia 26-40 sejumlah 2.371 orang dengan presentase sebesar 14%, usia 41-59 tahun sejumlah 2.543 orang dengan presentase sebesar 17%, da usia 60 tahun keatas sejumlah 1.550 dengan presentase sebesar 10%.

Tabel 1.2
Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan Terakhir
Kelurahan Bendulmerisi Tahun 2016

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
1.	Tidak tamat SD	328 orang	3
2.	Tamat SD	1.765 orang	17
3.	Tamat SLTP	1.629 orang	16
4.	Tamat SLTA	1.973 orang	19
5.	Tamat Perguruan Tinggi	3.608 orang	36
6.	Drops Out dari SD	122 orang	11
7.	Drops Out dari SLTP	76 orang	2
8.	Drops Out dari SLTA	164 orang	5
9.	Drops Out dari Perguruan Tinggi	463 orang	100

Sumber: Data arsip dari Kelurahan Bendulmerisi Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah penduduk berdasarkan tingkat pendidikan terakhir dikategorikan kedalam 9 kelompok, dengan rincian sebagai berikut: penduduk yang tidak tamat SD sebanyak 328 orang dengan presentase sebesar 3%, yang tamat SD sebanyak 1.765 orang dengan presentase sebesar 17%, yang tamat SLTP 1.629 orang dengan presentase sebesar 16%, yang tamat SLTA sebanyak 1.973 orang dengan presentase sebesar 19%, yang tamat Perguruan Tinggi sebanyak 3.608

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

orang dengan presentase 36%, yang drops out dari SD sebanyak 122 orang dengan presentase 11%, yang drops out dari SLTP sebanyak 76 orang dengan presentase sebesar 2%, yang drops out dari SLTA sebanyak 164 orang dengan presentase sebesar 164 orang, dan yang drops out dari Perguruan Tinggi sebanyak 463 orang dengan presentase sebesar 5%.

Tabel 1.3
Jumlah Penduduk Berdasarkan Pekerjaan Kelurahan Bendulmerisi Tahun 2016

No.	Pekerjaan	Jumlah	%
1.	TNI	27	1
2.	POLRI	13	1
3.	PNS	2.188	32
4.	Wiraswasta	1.475	20
5.	Buruh	2.059	30
6.	Tukang	11	1
7.	Ternak	7	1
8.	Ibu Rumah Tangga	100	3
9.	Lain-Lain	899	11
	Total	**6.779**	**100**

Sumber: Data arsip dari Kelurahan Bendulmerisi Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya

Berdasarkan keterangan yang terdapat pada tabel 1.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pekerjaan Kelurahan Bendulmerisi Tahun 2016 yang bekerja sebagai TNI sebanyak 27 orang dengan presentase 1%, yang bekerja sebagai POLRI sebanyak 13 orang dengan presentasi sebesar 1%, yang bekerja sebagai PNS sebanyak 2.188 orang dengan presentase sebesar 32%, yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 1.475 dengan presentase sebesar 20%, yang bekerja sebagai buruh sebanyak 2.059

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan presentase sebesar 30%, yang bekerja sebagai tukang sebanyak 11 orang dengan presentase 1%, yang bekerja sebagaiternak sebanyak 7 orang dengan presentase sebesar 1%, yang hanya menjadi ibu rumah tangga sebanyak 100 orang dengan presentasi sebesar 3%, dan yang bekerja selain hal tersebut sebanyak 899 dengan presentase sebesar 11%.

5. Sarana Bidang Keagamaan

Tabel 1.4

Jumlah Penganut Agama di Kelurahan Bendulmerisi

Tahun 2016

No	Agama	Jumlah	%
1	Islam	13.746	75
2	Kristen	1.265	12
3	Katholik	1.446	12
4	Hindu	157	0,9
5	Budha	12	0,1
	Total	**16.626**	**100**

Sumber: Data arsip dari Kelurahan Bendulmerisi Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya

Dari tabel 1.5 dapat dilihat jumlah penganut agama di Kelurahan Bendulmerisi terdiri dari agam Islam, Kristen, Katholi, Hindu dan Budha.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jumlah penganut agama Islam sebanyak 13.746 dengan presentasi sebesar 75%, penganut agama Kristen sebanyak 1.265 dengan presentasi sebesar 10%, penganut agama Katholik sebanyak 1.446 dengan presentasi sebesar 10%, penganut agama Hindu sebanyak 157 dengan presentasi sebesar 0,9%, dan penganut agama Budha sebanyak 12 dengan presentasi 0,1%.

6. Sarana Bidang Pendidikan

Tabel 1.5
Jumlah Sarana Bidang Pendidikan Kelurahan Bendulmerisi Tahun 2016

No.	Sarana Pendidikan	Negeri	Swasta
1	Kelompok Bermain	4	
2	TK	4	
3	SD	3	2
4	SLTP		1
5	SLTA	1	
6	Perguruan Tinggi		1
	Total	**12**	**4**

Sumber: Data arsip dari Kelurahan Bendulmerisi Kecamatan wonocolo Kota Surabaya

Dari tabel 1.6 dapat dilihat jumlah sarana pendidikan di Kelurahan Bendulmerisi terdiri dari kelompok bermain, TK, SD, SLTP, SLTA dan Perguruan Tinggi. Kelompok bermain berjumlah 4 unit, TK (Taman Pendidikan Kanak-Kanak) dengan jumlah 4 unit, SD (Sekolah Dasar)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan jumlah 3 unit SDN dan 2 unit SD Swasta, SLTP (Sekolah Lanjut Tingkat Pertama) dengan jumlah 1 unit SLTP Swasta, SLTA (Sekolah Lanjut Tingkat Atas) dengan jumlah 1 unit SLTA Negeri dan Perguruan Tinggi dengan jumlah 1 unit Perguruan Tinggi Swasta.

7. Sarana Bidang Kesehatan

Tabel 1.6

Jumlah Sarana Bidang Kesehatan Kelurahan Bendulmerisi

Tahun 2016

No.	Sarana Bidang Kesehatan	Jumlah	%
1	Posyandu Balita	17	62
2	Posyandu Lansia	6	22
3	Puskesmas Pembantu	1	4
4	Rumah Sakit Bersalin	1	4
5	POSKESKEL	1	4
6	Ambulan Siaga	1	4
	Total	**27**	**100**

Sumber: Data arsip dari Kelurahan Bendulmerisi Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya

Dari tabel 1.7 dapat dilihat bahwa Kelurahan Bendulmerisi memiliki 6 sarana bidang kesehatan, yaitu posyandu balita sebanyak 17

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

buah dengan presentase sebesar 62%, posyandu lansia sebanyak 6 buah dengan presentase 22%, dan memiliki Puskesmas pembantu, Rumah Sakit Bersalin, POSKESKEL dan ambulan masing-masing 1 buah degan presentase 4%.

B. Karaktristik Masyarakat responden Kelurahan Bendulmerisi

Masyarakat responden Kelurahan Bendulmerisi yang menjadi fokus pada penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan tingkat ekonomi, dalam hal ini adalah masyarakat dengan kelas ekonomi menengah kebawah dalam kategori seperti pekerjaan serta pengetahuan tentang kebijakan baru BPJS terkait sistem pembayaran iuran.

Lebih jelasnya yang dimaksud dengan kelas ekonomi menengah kebawah adalah bagian dari anggota masyarakat yang disebabkan adanya hubungan sosial. Hubungan ini akan membentuk suatu perubahan yang mungkin lebih dinamis guna menciptakan integrasi antar kelompok masyarakat dalam hubungannya dengan ilmu pengetahuan sosial, yang selalu diikuti oleh dua faham. Faham tersebut adalah "budaya dan struktur, perubahan dan stabilitas, dinamis dan statis, individu dan kolektif, natur dan nurtur, makro dan mikro, matrealis dan idealis, fakta dan nilai, obyektif dan subyektif, rasional dan irasional dan sebagainya.[2] Teori tersebut menunjukkan bahwasannya dalam masyarakat terdapat dua paham

[2] Wiwik Setiyani, *Konversi agama studi faktor pindah agama dari kristen ke islam pada masyarakat kelas menengah, Tesis Sarjana Pendidikan* (Surabaya: Perpustakaaan IAIN, 2007), 20.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

atau dua jenis yang selalu membedakan. Kategori ini dimaksudkan mengarah kepada kelompok masyarakat yang menjadi fokus perbedaan.

Sebagian besar masyarakat berasumsi bahwa kelas menengah memiliki peran yang penting sebagai motor pembangunan ekonomi dan perubahan kearah demokratisai politik.[3] Definisi kelas menengah dalam pengertian lain adalah lapisan masyarakat yang terdiri atas manusia pelajar, para profesional dan pemilik bisnis pada skala kecil dan menengah.[4] Pelapisan masyarakat dalam aneka ragam kelas adalah bukan sesuatu yang istimewa, meskipun pada kenyataannya terlihat demikian. Sejarah telah membuktikan bahwa pelapisan sosial selalu terjadi disetiap masyarakat, pelapisan ini terjadi karena adanya perbedaan yang tidak dikehendaki atau diatur oleh individu masyarakat.

Perbedaan muncul adanya ketidak seimbangan atau ketidaksamaan tentang kebutuhan seseorang yang dipicu oleh beberapa faktor yang mempengaruhi, diantaranya faktor ekonomi, pendidikan dan status sosial dimasyarakat. Dari ketiga faktor itulah yang kemudian menimbulkan adanya suatu pelapisan yang di kenal dengan istilah perbedaan kelas. Perbedaan kelas yang dimaksud adalah adanya penggolongan masyarakat kelas atas, menengah dan kelas bawah, yang mana pada masing-masing kelas tersebut mempunyai beberapa indikator-indikator. Misalnya, pada Kelurahan Bendulmerisi keluarga yang dikategorikan sebagai golongan

---

[3] Benny Subianto, *Kelas Menengah Indonesia: Konsep yang Kabur, dalam Kelas Menengah Bukan Ratu Adil* (Yogyakarta: Tiara Wacana,1999), 7.
[4] Ibid, h. 243

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kelas sosial menengah adalah mereka yang hidupnya tidak miskin dan tidak juga kaya, dalam artian kebutuhan hidup mereka mampu terpenuhi baik kebutuhan primer maupun sekunder.

Berikut termasuk golongan ekonomi menengah kebawah di Kelurahan Bendulmerisi yang menjadi responden dalam penelitian ini terdiri dari beberapa profesi diantaranya, pegawai negri sipil (PNS), guru SD, guru TPA/TPQ, pedagang, wiraswasta, staf pemerintahan dan selebihnya pekerja tidak tetap. Strata menengah adalah tokoh-tokoh masyarakat dan kelas bawah adalah dari kalangan masyarakat biasa.

Selanjutnya untuk latar belakang pendidikan terakhir sebagian besar dari responden adalah SLTA, untuk lulusan Perguruan Tinggi tidak banyak, hanya sebagian dari mereka yang berprofesi sebagai PNS dan guru saja, sedangkan pedagang dan pekerja tidak tetap lulusan SMP dan SD.

Batasan ekonomi dalam mengklasifikasikan masyarakat sebenarnya masih abstrak dalam artian tidak ada patokan apakah masyarakat yang mempunyai penghasilan dengan jumlah uang tertentu dapat menjadikan patokan untuk dapat masuk ke dalam kelas sosial tertentu. Akan tetapi klasifikasi dari faktor ekonomi ini dapat kita lihat dari gaya hidup masyarakat tersebut, seperti masyarakat kelas sosial atas kebutuhan hidup selalu terpenuhi dari kebutuhan primer, kebutuhan sekunder, dan kebutuhan tersier semuanya serba berkecukupan, dan untuk golongan kelas sosial menengah biasanya kebutuhan primer dan sekunder

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mereka bisa terpenuhi, sedangkan bagi mereka yang berada di kelas sosial bawah untuk memenuhi kebutuhan primerpun mereka harus berjuang lebih keras untuk memenuhinya.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Implementasi Pembayaran Iuran BPJS Terkait Kebijakan Baru Peraturan Nomor 16 Tahun 2016 Di Kelurahan Bendulmerisi Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya

Berikut peneliti sajikan data yaitu mengenai implementasi kebijakan Jaminan Kesehatan Masyarakat BPJS Kesehatan. Lebih lanjut, dalam mengetahui implementasi kebijakan baru tersebut peneliti menggunakan 4 indikator yang masing-masing memiliki sub indikator untuk pengukuran efektivitas sebuah kebijakan baru BPJS. Indikator tersebut antara lain:

Indikator 1 (Pemahaman Masyarakat Terhadap Jaminan Kesehatan Masyarakat (BPJS)) terdiri dari sub indikator:

1. Pemahaman BPJS
2. Kepesertaan BPJS
3. Peraturan BPJS
4. Sosialisasi Peraturan Baru BPJS

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Indikator 2 (Tanggapan Masyarakat Terhadap Kebijakan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Peraturan Sistem Pembayaran Baru BPJS)) terdiri dari sub indikator:

1. Memangkas Biaya Administrasi
2. Memudahkan Transaksi Pembayaran BPJS
3. Pengeluaran Membengkak
4. Minimnya Sosialisasi Dari Pihak BPJS Terkait Peraturan Baru Sistem Pembayaran

Dari kedua indikator tersebut, berikut penjelasan dari masing-masing sub indikator adalah sebagai berikut:

a. Pemahaman Masyarakat Terhadap Jaminan Kesehatan Masyarakat (BPJS)

1. Pemahaman BPJS

Pemahaman menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Pemahaman adalah sesuatu hal yang kita pahami dan kita mengerti dengan benar.[5] Suharsimi dalam bukunya menyatakan bahwa pemahaman (*comprehension*) adalah bagaimana seorang mempertahankan, membedakan, menduga (*estimates*), menerangkan,memperluas,menyimpulkan,menggeneralisasika, memberikan contoh, menuliskan kembali, dan

[5] Amran YS Chaniago. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. (Cet. V; Bandung: Pustaka Setia, 2002)427 – 428.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memperkirakan.[6] Dengan pemahaman, seseorang diminta untuk membuktikan bahwa ia memahami hubungan yang sederhana di antara fakta–fakta atau konsep.

Dalam pemahaman BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) oleh masyarakat Kelurahan Bendulmerisi Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya, dilihat dari hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwasanya mereka sudah memahami, mengerti dan mengetahui tentang BPJS. Baik mereka yang menjadi peserta atau pun tidak. Yang menjadi tolak ukur masyarakat Kelurahan Bendulmerisi dikatakan paham akan BPJS yakni mereka yang sudah mengetahui tentang apa itu BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan Bagaimana menurut mereka BPJS dilihat dari segi penerapannya dalam melayani masyarakat khususnya masyarakat di Kelurahan Bendulmerisi Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya.

Seperti halnya yang diungkapkan oleh dua informan peserta BPJS Kesehatan mandiri masyarakat Kelurahan Bendulmerisi dalam wawancara yaitu Bapak Rais beliau mengatakan:[7]

"Saya mengerti dan paham sekali akan hadirnya BPJS kesehatan dan menjadi penting sekali untuk mengikuti BPJS untuk kebutuhan saya dan keluarga jika kami sakit dalam jangka panjang kedepan, maka dari itu saya mendaftarkan keluarga saya yang terdiri dari 2 orang, akan tetapi

[6] Suharsimi Arikunto. *Dasar – Dasar Evaluasi Pendidikan (edisi revisi)*. (Cet.IX; Jakarta: Bumi Aksara,2009)118 – 137

[7] Rais, *Wawancara*, Kelurahan Bendulmerisi Jaya no.4, 23 Desember 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepercayaan saya rusak dan kecewa sekali dengan pelayanan salah satu RS (Rumah Sakit) di Surabaya yang diberikan kepada istri saya ketika dia sakit. Dari mulai dr.nya tidak ada harus menunggu berhari-hari, menunggu lagi dan lagi dirujuk ke RS (Rumah Sakit) lain dengan dalih peralatan tidak ada. Dari situ saya merasa BPJS tidak melaksanakan fungsinya dengan baik, pada saat itu juga saya memutuskan untuk berhenti membayar iuran setiap bulannya meskipun saya mengerti akan ada tunggakan, denda dan lain sebagainya, tidak akan saya hiraukan"

Dan informan kedua yaitu ibu Emilia Ermawati mengatakan:[8]

"Saya sudah mengetahui tentang BPJS dan mengikuti BPJS sejak 2 tahun yang lalu ketika saya mulai bekerja di salah satu perusahan di Surabaya, bayarpun ikut kantor setelah suami sakit keras saya putuskan berhenti dari perusahan dan bayar secara mandiri kelas 2 bersama satu keluarga saya yang terdiri dari 3 orang. Dengan adanya BPJS saya berpikir akan terbantu sekali suatu saat salah satu anggota keluarga sakit seperti saat itu ketika suami sakit keras, namun ketika saya menggunakannya disalah satu RS (Rumah Sakit) besar di Surabaya terjadi banyak sekali keleletan, ketidak ramahan, dan banyaknya alasan yang diberikan oleh pihak RS kepada pasien pengguna BPJS termasuk suami saya, untuk mendapatkan penanganan dr. harus menunggu lama tanpa kepastian yang jelas sampai pada akhirnya saya terpaksa membawa suami saya pulang karena terlalu lama di RS namun tidak ditangani dan diberikan kepastian yang jelas. Sangat disayangkan sekali program pemerintah yang diharapkan dapat membantu pengobatan masyarakat tapi di lapangan tidak sesuai dengan visi misinya. Sejak saat itu saya berhenti membayar iurannya setiap bulannya sekitar satu tahunan sampai sekarang. Dan suami saya pun tidak terobati sampai sekarang."

Demikian hasil dari wawancara dari ke dua informan peserta BPJS yang keduanya sama-sama memahami, mengerti dan mengetahui

[8] Emilia Ermawati, *Wawancara,* Kelurahan Bendulmerisi 1 Selatan no.36 A, 21 Desember 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tentang BPJS dan segala konsekuensinya ketika mereka menunggak bahkan sampai harus berhenti membayar, akan tetapi mereka sama sekali mereka tidak peduli akan semua sanksi yang akan mereka terima dikemudian hari, karena mereka sudah merasa dikecewakan oleh pihak BPJS terkait pelayanan yang diberikan ketika mereka menggunakan kartu BPJS tersebut dalam berobat. Badan yang sebelumnya dipercaya membantu namun realita dilapangan tidak sesuai dan mengecewakan peserta penggunanya.

2. Kepesertaan BPJS

Kepesertaan BPJS adalah setiap masyarakat yang mendaftarkan diri kekantor BPJS dengan syarat – syarat Peserta BPJS Kesehatan terbagi menjadi 2 kelompok, begitu juga di Bendulmerisi, peserta BPJS terdapat 2 golongan antara lain:

1. Peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran) jaminan kesehatan adalah peserta Jaminan Kesehatan untuk fakir miskin dan orang tidak mampu yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah sebagai peserta program Jaminan Kesehatan. yang ditetapkan oleh pemerintah dan diatur melalui peraturan pemerintah. Yang berhak menjadi peserta PBI Jaminan Kesehatan lainnya adalah yang mengalami cacat total tetap dan tidak mampu.

Syarat Pendaftaran BPJS Kesehatan Bagi Penerima Bantuan Iuran (PBI) yaitu Masyarakat yang tidak mampu atau

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masuk ke dalam golongan fakir miskin bisa menerima kartu BPJS secara gratis. Kartu itu bisa digunakan untuk perawatan di Fasilitas Kesehatan atau Faskes sesuai dengan lokasi yang ditunjuk. Untuk perawatan yang lebih lanjut, mereka membutuhkan rujukan dari dokter atau Faskes yang menanganinya. Orang yang masuk dalam golongan kurang mampu tidak bisa mendaftar sendiri. Biasanya pemerintah akan menunjuk Badan Pusat Statistik atau BPS untuk merilis daftar masyarakat kurang mampu. Daftar ini digunakan sebagai acuan untuk pemberian kartu JKN yang biasanya langsung dikirimkan oleh POS atau dikolektifkan ke Desa atau RT/RW setempat.

Apabila data dari BPS tidak mutakhir, entah ada warga yang telah lepas dari kemiskinan, warga miskin yang belum terdaftar, dan warga meninggal, pihak desa/kelurahan bisa mengajukan pembaharuan data. Biasanya orang tidak mampu mendapatkan jaminan kesehatan daerah atau Jamkesda. Program yang dilakukan oleh daerah ini akan terintegrasi dalam program Jaminan Kesejahteraan Nasional atau JKN.

2. Bukan PBI (Penerima Bantuan Iuran) jaminan kesehatan terdiri dari, Pekerja penerima upah dan anggota keluarganya,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya, Bukan pekerja dan anggota keluarganya

BPJS Kesehatan hanya dapat menanggung paling banyak 5 (lima) anggota keluarga dan apabila Peserta yang memiliki anggota keluarga lebih dari 5 (lima) orang termasuk peserta, dapat mengikutsertakan anggota keluarga yang lain dengan membayar iuran tambahan. Peserta pengguna BPJS yang menjadi fokus dala penelitian ini adalah golongan ke dua, yaitu bukan PBI (Penerima Bantuan Iuran).

Berikut Syarat Pendaftaran BPJS Kesehatan Bagi Pekerja Penerima Upah (PPU) yaitu sebuah perusahaan atau badan usaha dianjurkan untuk mendaftarkan semua karyawannya ke kantor BPJS Kesehatan terdekat dari kantor. Maksud dari pendaftaran ini adalah untuk memberikan jaminan kesehatan pada pekerja yang barangkali mengalami gangguan kesehatan atau kecelakaan saat bekerja.

Berikut beberapa persyaratan yang harus dilampirkan oleh perusahaan/badan usaha: (1) Formulir Registrasi Badan Usaha/ Badan Hukum lainnya (2) Data Migrasi karyawan dan anggota keluarganya sesuai format yang telah ditentukan oleh BPJS Kesehatan. Setelah persyaratan dipenuhi oleh perusahaan/badan usaha, BPJS Kesehatan akan mengeluarkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

nomor Virtual Account (VA). Nomor virtual ini digunakan untuk pembayaran ke bank yang melakukan kerja sama dengan BPJS Kesehatan seperti BRI, Mandiri, dan BNI. Setelah pembayaran dilakukan, pihak perusahaan bisa datang ke kantor BPJS Kesehatan untuk mendapatkan kartu JKN atau mencetak sendiri e-ID secara mandiri untuk bisa digunakan oleh semua karyawannya.

Dan berikut syarat pendaftaran BPJS Kesehatan bagi Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja adalah calon peserta BPJS Kesehatan yang tidak termasuk dalam golongan PBI dan PPU bisa mengurus secara mandiri di kantor cabang seluruh Indonesia. Sebelum melakukan pendaftaran, calon peserta harus menyertakan beberapa kelengkapan yang meliputi formulir Daftar Isian Peserta (DIP) yang disediakan oleh kantor BPJS Kesehatan di seluruh Indonesia. Yaitu:

1. Fotokopi KK (Kartu Keluarga)
2. Fotokopi KTP/Paspor masing-masing satu lembar
3. Fotokopi Buku Tabungan dari penanggung iuran yang harus ada pada KK
4. Pas foto 3×4 masing-masing satu lembar.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Setelah melakukan pendaftaran secara mandiri, seorang calon peserta akan mendapatkan Nomor Virtual Account atau VA. Dengan akun virtual ini, calon peserta bisa melakukan pembayaran langsung di bank yang bekerja sama seperti BRI, Mandiri, dan BNI. Selain tiga bank yang ditunjuk di atas, seorang calon peserta BPJS juga bisa membayar di gerai minimarket terdekat.

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah masyarakt peserta BPJS dengan golongan Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja. Masyarakat di Kelurahan Bendulmerisi yang menjadi peserta BPJS pada awalnya mereka tidak mendaftarkan seluruh anggota keluarganya dalam satu KK (Kartu Keluarga), akan tetapi hanya sebagian anggota keluarga seperti ayah, ibu saja atau salah satu anggota keluarga yang sedang memiliki penyakit tertentu. Namun sekarang dengan adanya peraturan baru sistem pembayaran iuran, maka yang awalnya sebagian kini diwajibkan harus satu KK menjadi peserta BPJS secara otomatis.

3. Peraturan BPJS

Peraturan adalah patokan yang dibuat untuk membatasi tingkah laku seseorang dalam suatu lingkup / organisasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tertentu yang jika melanggar akan dikenakan hukuman atau sangsi. Peraturan merupakan salah satu bentuk keputusan yang harus ditaati dan dilaksanakan. Jadi, kita harus menaati peraturan agar semua menjadi teratur dan orang akan merasa nyaman.Pengertian peraturan adalah sesuatu yang harus ditaati sesuai dengan perintah yang telah ditetapkan yang harus dilaksanakan oleh siswa, apabila siswamelakukan pelanggaran akan mendapatkan sanksi.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa peraturan adalah yang harus ditaati seseorang untuk menjamin kehidupan yang tertib dan tenang, jika melakukan pelanggaran maka dikenakan sanksi.

Begitu juga dengan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Masyarakat), adalah suatu badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan jaminan sosial kesehatan untuk masyarakat, dimana didalamnya terdapat peraturan-peraturan yang mengikat, yang harus diketahui, dipatuhi, dan dijalankan oleh semua peserta anggota BPJS.

Berikut adalah contoh-contoh peraturan didalam BPJS yang harus diketahui dan dipatuhi oleh masyarakat peserta BPJS sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Peraturan BPJS Kesehatan No. 8 Tahun 2016 tentang Penerapan Kendali Mutu dan Kendali Biaya pada Penyelenggaraan Program JKN.
b. Peraturan BPJS Kesehatan No. 6 Tahun 2016 tentang Perubahan Status Kepesertaan Peserta PBPU dan Peserta Bukan Pekerja dalam Penyelenggaraan Program JKN.
c. Peraturan BPJS Kesehatan No.7 Tahun 2016 tentang Sistem Pencegahan Kecurangan (Fraud) dalam Pelaksanaan Program JK.
d. Peraturan BPJS Kesehatan No.5 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan BPJS Kesehatan No.1 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pembayaran Iuran bagi Peserta PBPU dan Peserta Bukan Pekerja
e. Peraturan Direksi BPJS Kesehatan No.47 Tahun 2016 Tentang petunjuk pelaksanaan Penyelenggaraan Koordinasi Manfaat dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional.

Begitu juga dengan masyarakat peserta BPJS Kesehatan Mandiri di Kelurahan Bendulmerisi Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya, sebagai peserta mereka mengetahui peraturan apa yang harus mereka laksanakan diantaranya yaitu, membayar iuran setiap bulannya untuk seluruh anggota keluarga yang terdaftar dalam kepesertaan BPJS dimana sekarang diperbaruhinya peraturan mewajibkan kepada peserta

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BPJS kesehatan mandiri yang pada awalnya individu untuk seluruh anggota dalam satu KK diharuskan turut serta mendaftarkan diri sebagai peseta BPJS secara kolektif menjadi satu akun saja.

4. Sosialisasi Peraturan BPJS

Pengertian Sosialisasi Menurut Bruce J. Cohen adalah proses proses manusia mempelajari tata cara kehidupan dalam masyarakat (*ways of life in society*), untuk memperoleh kepribadian dan membangun kapasitasnya sehingga dapat berfungsi dengan baik sebagai individu maupun sebagai anggota suatu kelompok (*Bruce J. Cohen*). Pengertian Sosialisasi Menurut Robert M.Z. Lawang adalah proses mempelajari norma, nilai, peran dan semua persyaratan lainnya yang diperlukan untuk memungkinkan partisipasi yang efektif dalam kehidupan sosial (*Robert M.Z. Lawang).* Pengertian Sosialisasi menurut Soerjono Soekamto adalah proses dimana anggota masyarakat yang baru mempelajri norma-norma dan nilai nilai masyarakat dimana ia mnjadi anggota (*Soerjono soekamto*).

Berdasarkan pengertian sosialisasi diatas, dapat dikatakan bahwa sosialisasi merupakan proses dimana seseorang mempelajarai pola-pola hidup sesuai dengan nilai-nilai, norma dan kebiasaan yang berlaku untuk berkembang sebagai anggota masyarakat dan sebagai individu. Berdasarkan pengertian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sosialisasi atau batasan sosialisasi d iatas dapat diambil beberapa poin penting yaitu:

1. Sosialisasi berjalan melalui proses belajar untuk memahami, menghayati, menyesuaikan dan melaksanakan tindakan sosial yang sesuai dengan pola perilaku masyarakatnya (*behavioral patterns of society*).
2. Sosialisasi berjalan bertahap dan berkesinambungan (*kontinu*), mulai dari sejak individu dilahirkan hingga dia mati.
3. Sosialisasi berhubungan erat dengan *enkulturasi* atau proses pembudayaan, yaitu proses belajar dari seorang individu untuk belajar, mengenal, menghayati, dan menyesuaikan alam pikiran serta cara dia bersikap terhadp sistem adat, bahasa, seni, norma, agama dan seluruh peraturan dan pendirian yang ada dalam lingkungan kebudayaan masyarakat.

Demikianlah pengertian dan penjelasan dari sosialisasi. Untuk menginformasikan kepada masyarakat terkait sistem peraturan baru BPJS yaitu Peraturan Direksi BPJS Kesehatan Nomor 16 Tahun 2016 tentang Petunjuk Teknis Penagihan dan Pembayaran Iuran JKN Pasal 3 ayat 2 yang isinya:

“ metode penggabugan tagihan PBPU (Pekerjah Bukan) dan BP (Bukan Pekerjah) adalah dengan menggabungkan masing – masing total tagihan peserta yang terdaftar dalam pada Kartu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keluarga dan atau yang sudah didaftarkan sebagai anggota keluarga".[9]

Pihak BPJS diharuskan melakukan sosialisasi kepada masyarakat, baik sosialisasi lewat media atau mendatangi daerah-daerah dimana wilayah tersebut masyarakatnya menjadi peserta pengguna BPJS Kesehatan mandiri, dengan tujuan agar masyarakat mengerti dan mengetahui tentang peraturan pembaharuan tersebut. Namun, di kelurahan Bendulmerisi, pihak BPJS hingga saat ini sejak diberlakukannya peraturan baru tersebut sejak bulan September 2016 pihak dari BPJS Kesehatan sendiri belum melakukan sosialisasi peraturan baru tersebut kepada masyarakat peserta BPJS di kelurahan Bendulmerisi. Sehingga tidak sedikit dari masyarakat yang merasa dikagetkan dengan peraturan baru tersebut, karena tidak semua masyarakat peserta BPJS mengetahui info tersebut dari media, hanya sebagian kecil saja, itupun tidak secara menyeluruh informasi dapat diserap oleh peserta pengguna BPJS Kesehatan mandiri. Seperti yang diungkapkan oleh informan sebagai berikut dalam wawancara,

[9] Peraturan Direksi BPJS Kesehatan Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Teknis Penagihan dan Pembayaran Iuran Jaminan Kesehatan Nasional.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bapak Agus Siswahjudi mengatakan:[10]

> "Bahwasanya sangat disayangkan sekali, BPJS tidak pernah dan tidak melakukan sosialisasi sampai detik ini di wilayah Bendulmerisi, sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui, kaget, dan kesal ketika peraturan baru tersebut diberlakukan, lewat media massa pun saya kira kurang maksimal karena tidak semua warga membaca dan melihat berita setiap harinya."

Oleh sebab itu, bercermin dari fakta lapangan tersebut, bahwasanya disini BPJS belum melakukan tugasnya dengan maksimal, sehingga banyak masyarakat pengguna BPJS yang mengeluhkan kurang profesionalnya BPJS dalam melakukan tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat penggunanya.

b. Tanggapan Masyarakat Terhadap Kebijakan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Peraturan Sistem Pembayaran Baru BPJS) terdiri dari sub indikator:

1. Memangkas Biaya Administrasi

Dalam peraturan baru BPJS terkait pembaharuan sistem pembayaran langsung satu KK atau bisa disebut dengan sistem pembayaran VA *(Virtual Account)* keluarga memiliki manfaat yang diberikan adalah dapat memangkas biaya administrasi. Adapun biaya administrasi setiap akun adalah Rp. 2500. Sehingga dapat membantu meringankan

[10] Agus Siswahjudi, *Wawancara*, Kelurahan Bendulmerisi Gg. Besar Timur No.71, 27 Desember 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

beban biaya admin terutama untuk keluarga yang anggota keluarganya menjadi peserta BPJS lebih dari 3.

2. Memudahkan Transaksi Pembayaran BPJS

Memudahkan transaksi pembayaran BPJS yang dimaksudkan adalah memudahkan peserta dalam membayar iuran, peserta BPJS tidak perlu lagi harus berulang kali membayar untuk akun yang berbeda dalam satu keluarga. Cukup bayar satu kali, semua VA *(Virtual Account)* atau tagihan seluruh anggota keluarga sudah lunas. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu informan sebagai berikut dalam wawancara,

Ibu Rahma Yanti mengatakan:[11]

> "Saya sangat terbantu sekali dengan sistem VA *(Virtual Account)* langsung satu keluarga ini, apalagi saya memiliki bayi, jadi tidak bolak-balik ke ATM untuk membayar BPJS, anggota keluarga saya yang ikut BPJS ada 3 dan kami memilih kelas 3."

Demikian adala sisi positif kemudahan dan manfaat yang bisa dirasakan oleh masyarakat dari kebijakan peraturan baru system pembayaran BPJS yaitu mempermudah system pembayaran.

3. Pengeluaran Membengkak

Pengeluaran membengakak, yang dimaksud dengan pengeluaran membengkak adalah semakin bertambah

[11] Rahma Yanti, *wawancara,* Kelurahan Bendulmerisi Jaya 4 No.29 A, 25 Desember 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

besarnya pengeluaran setiap bulannya. Memperoleh penghasilan di zaman sekarang mungkin saja bisa terwujud jika dilakukan dengan sedikit dedikasi. Bermodal sedikit kecerdasan dan kerja keras, siapa pun bisa mendapatkan penghasilan yang cukup untuk membiayai kebutuhan dasar hidup. Namun tidak dengan sebagian masyarakat Kelurahan Bendulmersi dari golongan masyarkat menengah kebawah. Dengan adanya peraturan baru sistem pembayaran iuran BPJS yang diwajibkan per VA keluarga setiap kali melakukan transaksi pembayaran.

Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian di Kelurahan Bendulmerisi menjadikan pengeluaran masyarakat tersebut membengkak dan merasa terbebani dikarenakan setiap bulannya mereka harus membayar iuran BPJS untuk seluruh anggota keluarganya yang berada dalam satu KK (Kartu Keluarga). Seperti yang diungkapkan oleh informan sebagai seberikut dalam wawancara,

Ibu Rusmini mengatakan:[12]

> " Saya merasa terbebani saat pembayaran, karena tidak seperti dulu lagi, bisa satu persatu, tapi sekarang harus 1 KK sekaligus, apalagi saya ikut yang kelas satu, anggota keluarga saya 3, sudah kelihatan nominalnya lumayan yang harus saya bayar setiap bulan, dulu saya hanya mengikutkan anak saya saja karena dia sering sakit-sakitan, nah

[12] Rusmini, *Wawancara*, Bendulmerisi Jaya 4 No.15, 23 Desember 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sekarang harus semua, sangat tidak setuju sekali dengan kebijakan seperti ini, terasa memberatkan"

Demikian tadi hasil wawancara dengan informan terkait apakah sistem baru ini menyebabkan pengeluaran membengkak. Ibu Rusmini mewakili dari sekian banyak masyarakat Keluraan Bendulmerisi yang merasa keberatan dengan peraturan baru BPJS. Hampir rata-rata ada awalnya tidak seluruh anggota keluarga diikutkan BPJS, hanya sebagian anggota keluarga yang rentan terserang penyakit seperti kakek nenek dengan usia lanjut atau anggota keluarga yang sedang memiliki penyakit didalam tubuhnya yang sewaktu-waktu dikhawatirkan kambuh.

Namun dengan sistem dan peraturan baru sistem pembayaran, kini setiap peserta atau anggota BPJS khususnya masyarakat di Kelurahan Bendulmerisi harus menyediakan dana lebih untuk membayar iuran BPJS dan menyebabkan pengeluaran mereka bertambah (membengkak).

4. Minimnya Sosialisasi dari BPJS Terkait Peraturan Baru Sistem Pembayaran

Minimnya sosialisasi dari pihak BPJS terkait peraturan baru Sistem Pembayaran yaitu Pihak BPJS kurang maksimal dalam melakukan sosialisasi ke wilayah-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

wilayah dimana wilayah tersebut masyarakatnya banyak yang menggunakan BPJS seperti wilayah dimana tempat berlangsungnya penelitian ini yaitu Kelurahan Bndulmerisi. Informasi kebijakan baru Per Dir Nomor 16 Tahun 2016 terutama terkait perubahan sistem pembayaran di Kelurahan Bendulmerisi diketahui hanya sebagian kecil masyarakat peserta BPJS dari media sosial, dan sebagian besar mengaku bahwasanya tidak tahu dengan adanya peraturan tersebut, mereka dikagetkan dengan tarif pembayaran iuran lagsung satu keluarga sedangkan tidak ada pemberitahuan terlebih dahulu dari pihak BPJS, sehingga terjadi simpang siur terbentuknya opini yang kurang baik oleh masyarakat kepada BPJS

Demikian dapat disimpulkan, bahwasanya BPJS sangat disayangkan sekali karena sosialisasinya terlambat, kurang maksimal dalam melayani masyarakat. Seharusnya dengan sosialisasi lebih dini, simpang siurnya akan dapat diminimalkan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kebijakan Jaminan Kesehatan Masyarakat Studi BPJS di Kelurahan Bendulmerisi Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya

Keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan dapat dilihat dan dicermati dari sudut kemampuan nyata dalam meneruskan pelaksanaan program sebagaimana direncanakan.

Terkait dengan kebijakan Jaminan Kesehatan Masyarakat Studi BPJS di Kelurahan Bendulmerisi Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya, Smith menyebutkan bahwa empat komponen dari implementasi kebijakan, sebagai interaksi adalah sebagai berikut:

1. Kebijakan yang ideal (idealized policy) yaitu suatu pola interaksi yang diidealisasikan oleh perumus kebijakan tentang implementasi kebijakan Jaminan Kesehatan Masyarakat BPJS dengan tujuan untuk mendorong, mempengaruhi, dan merangsang pihak-pihak yang terkena kebijakan untuk melaksanakannya.
2. Kelompok sasaran *(target group),* dalam hal ini adalah para peserta pengguna BPJS Kesehatan mandiri di Kelurahan Bendulmerisi Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya yaitu piak yang terkena pengaruh langsung dari adanya kebijakan peraturan baru BPJS nomor 16 Tahun 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Badan atau organisasi pelaksana *(implementing organization)* atau unit birokrasi pemerintah dalam hal ini sebagai pelaksana adalah BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).
4. Faktor-faktor lingkungan *(environment jactors)* merupakan unsur-unsur dalam lingkungan yang berpengaruh dan dapat dipengaruhi implementasi kebijakan seperti halnya faktor sosial, ekonomi dan politik serta keberadaan kelompok-kelompok kepentingan atau *interest group.*

Keempat komponen tersebut seringkali faktor lingkungan diabaikan. Meskipun ketiga komponen *on the right corridor* (berada dalam jalurnya), namun faktor lingkungan yang berbeda disuatu daerah menyebabkan suatu kebijakan yang sama mengalami kegagalan. Hal ini dipengaruhi oleh perbedaan kultur, kondisi sosial, ekonomi dan politik yang terdapat dalam lingkungan tersebut. Apalagi di Negara berkembang, faktor kultur dasar dan gaya hidup sosial merupakan hambatan terbesar yang menghalangi keberhasilan sebuah implementasi kebijakan. Dengan demikian ketegangan-ketegangan *(tensions),* fragmentasi (perpecahan), konflik, terjadi dan membuka peluang maneuver ditingkat lokal.

Ketegangan *(tensions)* terjadi tidak hanya dipengaruhi oleh faktor lingkungan semata melainkan interaksi diantara aktor kebijakan *(policy actor)* yang terlibat. Oleh karena itu diperlukan transaksi *(transactions)* dalam rangka menghasilkan atau meminimalisir ketegangan yang terjadi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adapun bentuk atau hasil dari t*ransactions* yang dilakukan melalui proses negoisasi, atau bargaining, namun apabila ketegangan berakir pada konflik, maka transaksi *(transactions)* yang dilakukan adalah melalui komunkasi, negoisasi dan mediasi. Pada dasarnya transaksi dilakukan untuk menghasilkan lembaga *(institusions)* baru yang disepakati bersama.[13]

Lembaga *(institutions)* ini berupa pranata-pranata sosial yang biasanya berupa norma *(norm)*, nilai *(value)* ataupun aturan *(rule)*. Pada akhirnya proses interaksi berakhir pada umpan balik *(feedback)* yang nantinya diharapkan dapat dimanfaatkan untuk memperbaiki kinerja penerapan kebijakan dan sekaligus digunakan oleh pihak-pihak terkait dalam rangka memperbaiki proses perumusan kebijakan selanjutnya.

Dengan demikian, kebijakan interaktif ini membuka peluang terjadinya perubahan kebijakan *(policy change)*. Selain itu, interaksi kebijakan juga menggunakan kekuatan perspektif bawah atas *(bottom up)* lebih banyak dibandingkan dengan perspektif atas bawah *(top down)* sebagai dasar dalam menganalisa sebuah proses implementasi kebijakan publik.

[13] Parsons, Wyne, Poublic Policy : An Introduction to the Theory and Practice of Policy Analysis. (London: Queen Mary Westfield Collage University, 1997), 118.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Efektivitas Penerapan Kebijakan Baru Peraturan Direksi BPJS Kesehatan Nomor 16 Tahun 2016 Di Kelurahan Bendulmerisi Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya

Berdasarkan hasil data yang disajikan di atas, diketahui bahwa kebijakan jaminan kesehatan masyarakat BPJS kesehatan terkait peraturan baru Nomor 16 Tahun 2016 tentang Petunjuk Teknis Penagihan dan Pembayaran Iuran JKN Pasal 3 ayat 2 yang isinya

> *" metode penggabungan tagihan PBPU (Pekerja Bukan Penerima Upah) dan BP (Bukan Pekerja) adalah dengan menggabungkan masing–masing total tagihan peserta yang terdaftar dalam pada Kartu Keluarga dan atau yang sudah didaftarkan sebagai anggota keluarga".*[14]

Di Kelurahan Bendulmerisi Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya tidak berjalan efektif bahkan bisa dinyatakan kebijakan baru tersebut tidak berhasil atau gagal. Tidak berhasil atau gagal yang dimaksud adalah dengan kebijakan peraturan baru tersebut harapan pemerintah adalah dapat membantu meringankan masyarakat dalam biaya administrasi ketika membayar iuran BPJS sebesar Rp. 2.500,00 per akun terutama untuk masyarakat yang memiliki anggota keluarga banyak atau bisa dikatakan lebih dari empat. Namun, hal tersebut menjadi tidak efesiensi ketika kebijakan tersebut diberlakukan per September 2016 terutama di kelurahan Bendulmerisi khususnya kelas menengah kebawah. Kebijakan tersebut tidak efesiensi bahkan peneliti mengakatakan tidak berhasil dalam

[14] Peraturan Direksi BPJS Kesehatan Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Teknis Penagihan dan Pembayaran Iuran Jaminan Kesehatan Nasional.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

membantu mensejahterahkan masyarakat terutama dalam bidang kesehatan, ekonomi, dan kepercayaan masyarakat terhadap BPJS.

Adapun kelas BPJS yang diikuti masyarakat kelurahan Bendulmerisi adalah sebagai berikut:

Kelas 1 = Rp. 80.000

Kelas 2 = Rp. 51.000

Kelas 3 = Rp. 25.500

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa penerapan kebijakan Jaminan Kesehatan Masyarakat BPJS untuk mensejahterahkan masyarakat terkait dengan peraturan baru sistem pembayaran dengan kepesertaan diwajibkan satu KK (Kartu Keluarga) maka secara otomatis pembayaran dilakukan langsung dengan satu akun telah berjalan namun tidak efektif, kebijakan tersebut yang diharapkan dapat meringankan masyarakt dalam memangkas biaya administrasi setiap melakukan pembayaran namun masyarakat Kelurahan Bendulmerisi Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya tidak merasa diringankan akan tetapi sebaliknya merasa keberatan, terutama masyarakat kelas menengah kebawah, karena dengan peraturan baru tersebut nomor 16 Tahun 2016 yang berlaku sejak per September 2016 masyarakat yang sudah terdaftar sebagai peserta anggota BPJS diwajibkan satu keluarga untuk menjadi peserta anggota BPJS, dengan begitu pengeluaran mereka untuk iuran BPJS setiap bulannya bertambah untuk kebutuhan jangka panjang yang belum pasti ditambah dengan sebagian masyarakat yang sudah merasakan pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BPJS yang kurang memuaskan atau bisa dibilang tidak maksimal dalam melayani pasien BPJS kesehatan mandiri terutama kelas 3. Hal tersebut mejadi penyebab peserta enggan membayar lagi iuran BPJS setiap bulannya dan membiarkan menunggak.

Jika dihubungkan dengan teori dan data yang diperoleh peneliti, melalui hasil wawancara dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan seperti diatas, terlihat bahwa, hampir semua informan memberikan jawaban yang senada, yaitu bahwa, baik substansi kebijakan maupun penerapan kebijakan itu sendiri belum sepenuhnya berjalan efektif. Peneliti menganalisis lebih dalam, pernyataan belum sepenuhnya efektif dari masing-masing informan, masih menunujukkan perbedaan persepsi dan cara pandang mereka terhadap kebijakan dan penerapan kebijakan itu sendiri. Peneliti beranggapan, bahwa hal tersebut disebabkan karena tidak adanya parameter yang jelas, tentang ukuran kesuksesan dari sebuah kebijakan Disamping itu tidak adanya evaluasi berkelanjutan dari sebuah kebijakan, menyebabkan sulit dipastikan tentang parameter efektiftas sebuah kebijakan itu sendiri, satu-satunya parameter yang paling mudah adalah jumlah peserta pengguna BPJS per September 2016 dari data yang diperoleh peneliti sejak dikeluarkan kebijakan peraturan baru sistem pembayaran iuran menunjukkan angka peningkatan dalam jumlah kepesertaan namun pada realita dilapangan terjadi penurunan. Yang dimaksud dari hal tersebut adalah dikatakan mengalami peningkatan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dikarenakan adanya peraturan baru BPJS nomor 16 tahun 2016 pasal l 3 ayat 2 tentang Petunjuk Teknis Penagihan dan Pembayaran Iuran JKN yang berbunyi:

> *" metode penggabugan tagihan PBPU (Pekerjah Bukan Penerima Upah) dan BP (Bukan Pekerjah) adalah dengan menggabungkan masing–masing total tagihan peserta yang terdaftar dalam pada Kartu Keluarga dan atau yang sudah didaftarkan sebagai anggota keluarga".*[15]

Oleh karena itu secara otomatis kepesertaan anggota BPJS meningkat, dikarenakan untuk peserta yang sudah terdaftar sekarang diwajibkan untuk seluruh anggota keluarganya dalam satu KK (Kart Keluarga) menjadi anggota peserta BPJS Kesehatan juga.

Sedangkan peneliti mengatakan BPJS mengalami penurunan, penurunan disini, peneliti mengkategorikan dibidang kepercayaan masyarakat terhadap BPJS, tidak puasnya masyarakat dengan pelayanan BPJS, dan semakin tidak disiplinnya masyarakat peserta pengguna BPJS Kesehatan dalam membayar iuran BPJS setiap bulannya.

Dalam kenyataannya, tidak semua kebijakan yang diterapkan dapat berjalan baik dan efektif. Terbuka kemungkinan bahwa kebijakan yang cukup baik *(good policy)* menjadi tidak efektif atau mengalami kegagalan *(bad implementation)*. Gejala inilah yang menurut Andrew Dunsive dalam Abdul Wahab dinamakan sebagai *"implementation gap"* suatu istilah yang

[15] Peraturan Direksi BPJS Kesehatan Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Teknis Penagihan dan Pembayaran Iuran Jaminan Kesehatan Nasional.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dimaksudkannnya untuk menjelaskan suatu keadaan dimana dalam proses kebijakasanaan selalu akan terbuka kemungkinan terjadinya perbedaan antara apa yang diharapkan (direncanakan) oleh pembuat kebijaksanaan dengan apa yang senyatanya dicapai (sebagai hasil prestasi dari pelaksanaan kebijaksanaan).[16]

Selanjutnya dalam kebijakan baru peraturan BPJS Kesehatan ini termasuk kedalam kebijakan Model normatif dan kebijakan model Institusional *(Policy as Institutional Activity).* Model normatif yaitu model yang bukan hanya bertujuan untuk menjelaskan dan memprediksi, tetapi juga memberikan dalil dan rekomendasi untuk mengoptimalkan pencapaian beberapa utilitas atau nilai. Beberapa jenis model normatif yang digunkan oleh para analis kebijakan yaitu (1) model normatif, yaitu model normatif yang membantu menentukan tingkat kapasitas pelayanan yang optimum (2) model penggantian, yaitu pengaturan waktu pelayanan dan perbaikan waktu yang optimum. Sedangkan Model Institusional *(Policy as Institutional Activity)* Model Institusional Yaitu hubungan antara kebijakan *(policy)* dengan institusi pemerintah sangat dekat. Suatu kebijakan tidak akan menjadi kebijakan publik kecuali jika diformulasikan, serta diimplementasikan oleh lembaga pemerintah. Menurut Thomas dye: dalam kebijakan publik lembaga pemerintahan memiliki tiga hal, yaitu: 1.Legitimasi 2.Universalitas dan 3. Paksaan.

[16] Abdul Wahab, Solichin*, Analisis Kebijaksanaan : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara* (Jakarta: Bumi Aksara Edisi Kedua, 1997), 59.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Masyarakat harus patuh karena adanya legitimasi politik yang berhak untuk memaksakan kebijakan tersebut. Kebijakan tersebut kemudian diputuskan dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah. Undang-undanglah yang menetapkan kelembagaan Negara dalam pembuatan kebijakan. Oleh karenanya pembagian kekuasanaan melakukan *checks* dan *balances.* Otonomi daerah juga memberikan nuansa kepada kebijakan publik.

Peneliti menganalisis kebijakan baru peraturan BPJS Kesehatan mandiri ini termasuk kedalam kebijakan Model Normatif dan model Institusional *(Policy as Institutional Activity),* dikarenakan kebijakan baru tersebut keduanya saling berhubungan dalam kebijakan peraturan baru BPJS nomor 16 Tahun 2016. Model normatif dimana kebijakan praturan baru dijelaskan dan diprediksi, namun juga memberikan dalil dan rekomendasi untuk masyarakat dalam mengoptimalkan pencapaian dari beberapa utilitas atau nilai kebijakan dalam Jaminan Kesehatan Masyarakat. Dan beberapa jenis model normatif yang digunakan oleh para analis kebijakan yaitu (1) model normatif yaitu model normatif yang membantu menentukan tingkat kapasitas pelayanan yang optimum dimana pihak BPJS memberikan tingkat kapasitas pelayanan sesuai dengan kelas kepesertaan anggota BPJS dan yang ke 2 model penggantian, yaitu pengaturan waktu pelayanan dan perbaikan waktu yang optimum, dari pengertian tersebut yang dimaksud adalah dengan kebijakan peraturan baru tersebut pemerintah membantu masyarakat dalam pengaturan dan perbaikan waktu pelayanan, dengan begitu masyarakat tidak perlu berkali

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

– kali datang untuk membayar iuran BPJS untuk setiap anggota keluarganya, cukap satu kali datang dengan satu akun seluruh anggota keluarga dalam satu KK (Kartu Keluarga) dapat langsung dibayarkan.

Akan tetapi model kebijakan tersebut tidak dapat berjalan tanpa didukung oleh model kebijakan Institusional *(Policy as Institutional Activity)*. kebijakan Institusional *(Policy as Institutional Activity)* yaitu hubungan antara kebijakan *(policy)* dengan institusi pemerintah sangat dekat dimana suatu kebijakan tidak akan menjadi kebijakan publik kecuali jika diformulasikan, serta diimplementasikan oleh lembaga pemerintah. Menurut Thomas dye: dalam kebijakan publik lembaga pemerintahan memiliki tiga hal, yaitu: 1.Legitimasi 2.Universalitas dan 3. Paksaan. Dengan begitu kebijakan peraturan baru Jaminan Kesehatan Masyarakt BPJS akan berjalan setelah mendapat legitimsi dari pemerintah dan isi dari kebijakan baru BPJS nomor 16 Tahun 2016 terutama pasal l 3 ayat 2 tentang Petunjuk Teknis Penagihan dan Pembayaran Iuran JKN akan diwajibkan dan harus diikuti oleh peserta anggota BPJS.

Akan tetapi berdasarkan hasil penelitian, kebijakan BPJS tersebut berjalan sepenuhnya efektif dan efesien, karena syarat dikatakan efektif dan efesien menurut para ahli yaitu Cambel J.P, sebagai berikut:[17]

a. Keberhasilan program
b. Keberhasilan sasaran
c. Kepuasan Terhadap program

[17] Cambel, *Riset dalam Efetivitas Organisasi,* Terjemahan Salut Sinamora (Jakarta: Erlangga, 1989), 121.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Tingkat input dan output

e. Pencapaian tujuan menyeluruh

Namun pada hasil yang terjadi di lapangan kebijakan peraturan baru tersebut belum bisa dikatakan berhasil dalam menjalankan programnya dikarenakan kebijakan baru tersebut tidak tepat pada semua sasaran, yang dimaksud dalam hal tersebut adalah, sasaran terhadap peserta BPJS pada masyarakat kelas menengah kebawah. Hal tersebut disebabkan karena masyarakat kelas menengah kebawah di Kelurahan Bendulmerisi merasa terbebani dan kesulitan dalam menjalankan peraturan baru sistem pembayaran BPJS. Banyak dari responden mengeluh akan pengeluaran mereka bertambah setiap bulannya untuk kebutuhan yang sebenarnya mereka tidak harus mengikutinya. Sesuai dengan pendapat para ahli Arens dan Lorlbecke yang diterjemahkan oleh Amir Abadi Jusuf, mendefisinikan efektiv sebagai berikut: "Efektivitas mengacu kepada pencapaian suatu tujuan, sedangkan efesiensi mengacu kepada sumber daya yang digunakan untuk mencapai tujuan itu". Sehubungan dengan yang Arens dan Lorlbecke tersebut, maka efektivitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan keadaan seperti yang terjadi dimasyarakat demikian menjadikan masyarakat dengan kata lain masyarakat sebagai sasaran dari kebijakan tidak merasakan kepuasan dalam menjalankan program baru dari BPJS, selain itu ditambah dari pihak BPJS kurang professional dalam melayani masyarakt, sehingga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

banyak yang memutuskan untuk berhenti membayar iuran BPJS setiap bulannya. Pencapaian tujuan secara menyeluruhpun tidak berhasil secara maksimal.

Sehingga program kebijakan baru ini tidak berhasil dan tidak berjalan efektif, karena program tidak dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komperehensif, efektivitas yang dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.[18]

[18] Ibid, 47

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. TABEL HASIL PENELITIAN

TABEL 1.7

Implementasi Pembayaran Iuran BPJS Terkait Kebijakan Baru Peraturan Nomor 16 Tahun 2016 Di Kelurahan Bendulmerisi Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya

No.	Indikator	Sub Indikator	Hasil
1.	Pemahaman Masyarakat Terhadap Jaminan Kesehatan Masyarakat (BPJS)	Pemahaman BPJS	Sudah memahami, mengerti & mengetahui tentang BPJS. Tolak ukur masyarakat dikatakan paham BPJS yakni mereka yang mengetahui apa itu BPJS & Bagaimana menurut mereka BPJS dilihat dari segi penerapannya dalam melayani masyarakat khususnya masyarakat Kelurahan Bendulmerisi.
		Kepesertaan BPJS	Masyarakat awalnya tidak mendaftarkan seluruh anggota keluarga dalam satu KK, tetapi sebagian anggota keluarga seperti ayah, ibu saja atau salah satu anggota keluarga yang sedang memiliki penyakit tertentu. Sekarang dengan peraturan baru BPJS, diwajibkan harus satu KK menjadi peserta BPJS secara otomatis.
		Peraturan BPJS	Sebagai peserta mereka melaksanakan peraturan → membayar iuran setiap bulannya untuk seluruh anggota keluarga megacu dalam satu KK secara kolektif dengan satu akun.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		Sosialisasi Peraturan Baru BPJS	Sejak diberlakukan peraturan baru tersebut September 2016 pihak BPJS Kesehatan belum melakukan sosialisasi peraturan baru tersebut kepada masyarakat peserta BPJS di kelurahan Bendulmerisi
	Kesimpulan →	Peneliti menyimpulkan bahwasanya masyarakat Bendulmerisi paham akan BPJS, & mematuhi peraturan barunya seperti Kepesertaan menjadi otomatis 1 keluarga yang mengacu dalam KK ikut terdaftar menjadi peserta BPJS & membayar iuran dalam 1 akun, namun untuk sosialisasi dan pelayanan, BPJS belum melakukan tugasnya dengan maksimal, sehingga banyak masyarakat pengguna BPJS yang mengeluhkan kurang profesionalnya BPJS dalam melayani masyarakat sebagai penggunanya.	
2.	**Tanggapan Masyarakat Terhadap Kebijakan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Peraturan Sistem Pembayaran Baru BPJS)**	**Memangkas Biaya Administrasi**	Memangkas biaya administrasi yakni setiap akun Rp. 2500 → membantu meringankan beban biaya admin terutama untuk keluarga yang anggota keluarganya menjadi peserta BPJS lebih dari 3.
		Memudahkan Transaksi Pembayaran BPJS	Memudahkan transaksi pembayaran BPJS, peserta BPJS tidak perlu lagi berulang kali membayar untuk akun yang berbeda dalam satu keluarga. Cukup bayar 1x, semua VA / tagihan seluruh anggota keluarga sudah lunas.
		Pengeluaran Membengkak	Menjadikan pengeluaran masyarakat membengkak & terbebani karena setiap bulan harus membayar iuran BPJS untuk seluruh anggota keluarganya yang berada dalam 1 KK .

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		Minimnya Sosialisasi Dari Pihak BPJS Terkait Peraturan Baru	Minimnya sosialisasi dari pihak BPJS terkait peraturan baru, sebagian kecil masyarakat peserta BPJS mengetahui dari media sosial, dan sebagian besar mengaku bahwasanya tidak tahu dengan adanya peraturan tersebut.
	Kesimpulan →	Peneliti menyimpulkan bahwasanya peserta BPJS di Bendulmerisi merasakan kemudahan ketika melakukan transaksi akan tetapi sangat mmerasa terbebani sekali karena setiap bulannya harus mengeluarkan *budget* lebih untuk membayar iuran BPJS. Juga merasa kecewa dengan BPJS yang tidak melakukan sosialisasi peraturan baru di Kelurahan Bendulmerisi.	

TABEL 1.8

Efektivitas Penerapan Kebijakan Baru Peraturan Direksi BPJS Kesehatan Nomor 16 Tahun 2016 Di Kelurahan Bendulmerisi Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya

Tolak Ukur	**Keberhasilan Program**	**Kepuasan Terhadap Program**
	Keberhasilan Sasaran	**Pencapaian Tujuan Menyeluruh**
Kesimpulan →	Masyarakat sebagai sasaran dari kebijakan tidak merasakan kepuasan dalam menjalankan program baru BPJS, selain itu ditambah dari pihak BPJS kurang professional dalam melayani masyarakt, sehingga banyak yang memutuskan untuk berhenti membayar iuran BPJS	

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	setiap bulannya. Pencapaian tujuan secara menyeluruhpun tidak berhasil secara maksimal. Sehingga, program kebijakan baru ini belum berhasil dan tidak berjalan efektif, karena program tidak dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komperehensif.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id