

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Dengan Judul:

**IMPLEMENTASI PERATURAN UU NO. 24 TAHUN 2011 TERHADAP
KEPUASAN LAYANAN BPJS KESEHATAN TAHUN 2014-2015
(Studi kasus di RSUD Muhammadiyah Bantul)**

Oleh:

Afin Zatriyanssa

NIM : 20120520209

Telah dipertahankan dan disahkan di depan tim penguji

Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:

Hari/Tanggal : Selasa,
Tempat : Ruang Rapat Dekanat
Jam : 12:30 – 13:30

Ketua

Dra. Atik Septi Winarsih, M. Si.

PENGUJI I

PENGUJI II

Dr. Dyah Mutiarin, M. Si.

Drs. David Efendi

Mengetahui,

KETUA JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

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

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Bismillahirrohmanirrohim

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Afin Zatriyanssa

NIM : 20120520209

JudulSkripsi : IMPLEMENTASI PERATURAN UU NO. 24
TAHUN 2011 TERHADAP KEPUASAN
LAYANAN BPJS KESEHATAN TAHUN 2014-
2015 (Studi kasus di RSUD Muhammadiyah
Bantul)

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Jika terdapat karya orang lain saya akan mencantumkan sumber yang jelas. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 2017

Penulis,

Afin Zatriyanssa

MOTTO

“ Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

Dan hanya kepada tuhanmulah engkau berharap ”

(Q.S Al-Insyirah : 6-8)

“Ambila kebaikan dari apa yang dikatakan, jangan melihat siapa yang mengatakanya”

(Nabi Muhammad SAW)

“ Apabila suatu urusan aatau pekerjaan diserahkan kepada bukan ahlinya, maka tunggulah kerusakan ”

(Hadis Bukhari)

“Tugas kita bukanlah untuk berhasil. Tugas kita adalah untuk mencoba, karena di dalam mencoba itulah kita menemukan dan membangun kesempatan untuk berhasil”

(Mario Teguh)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah berkat Rahmat serta izin dari Allah SWT kupersembahkan karya kecilku ini untuk orang-orang yang aku sayangi:

1. Untuk seorang wanita yang darahnya menetes karna melahirkan aku, dan seorang lelaki yang berjalan jauh mencari nafka buat kami. Ayah dan Ibu Bapak Aindi dan Ibu Zaitin Gustini yang telah membesarkan dan membingbing saya serta mennyebut nama saya di setiap doanya.
2. Kakak adik yang saya cintai, Dank Leri Anggi Maryansyah, Donga Erik Andika Setiawan , dan adek sifa Deslianti.
3. Unuk Siti Fatimah. Terimakasih atas aaaaakasih sayanga, pengorbanan, dukungan, nasehat serta do'a yang kamu berikan kepadaku selama ini.
4. Untuk abahku di jogja, Abah Nilzam Yahyah, Abah Hilmi, Abah Zaki, Abah Afif.
5. Untuk seluruh sahabat-sahabatku Fakultas Ilmu Sosial dan Politik angkatan 2012 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang tidak bisa saya sebut satu persatu.
6. Almamaterku UMY yang begitu indah seindah kampus kebanggaanku.
7. Pihak RSU PKU Muhammadiyah yang telah bersedia meluangkan waktu untuk saya wawancarai.
8. Untuk keluarga Asrama Sunan Ampel, terutama untuk Pondok Krapyak Yogyakarta yang telah bersedia menampung saya.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Shalawat serta salam bagi junjungan kita nabi Muhammad SAW. Berkat hidayah dan rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “IMPLEMENTASI PERATURAN UU NO. 24 TAHUN 2011 TERHADAP KEPUASAN LAYANAN BPJS KESEHATAN TAHUN 2014-2015 (Studi kasus di RSUD Muhammadiyah Bantul) yang disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelarsarjana Strata-1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyusunan karya ini tidak akan berhasil tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti menghaturkan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ali Muhammad S.IP, MA, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi
2. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M. Si. yang telah menjadi dosen pembimbing skripsi, yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing saya.
3. Ibu Dr. Dyah Mutiarin, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II, atas kesediaan waktu luangnya untuk bimbingan skripsi, segala bentuk dan

Saran serta nasehat dan kesabarannya yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Untuk Ibu Azizah Fitriani dari pihak RS PKU Muhammadiyah Bantul selaku Narasumber yang telah bersedia saya wawancarai
5. Untuk seluruh sahabat-sahabatku Fakultas Ilmu Sosial dan Politik angkatan 2012 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang tidak bisa saya sebut satu persatu.
6. Almamater yang sangat indah sama indahnya dengan kampusku yang sangat aku banggakan.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT jualah kita memohon keridhoan dan kekuatan semoga dengan penyusunan skripsi ini penulis mendapat tambahan ilmu yang berguna. Akhir kata semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Yogyakarta, 2017

Penulis,

Afin Zatriyanssa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
SINOPSIS	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kerangka Dasar Teori	6
1. Kebijakan Publik.....	6
2. Implementasi Kebijakan Publik	16
3. Pelayanan Publik.....	25
4. Kepuasan Pelanggan	26

F. Definisi Konseptual	36
G. Definisi Operasional.....	37
H. Metode Penelitian.....	39
1. Jenis Penelitian	39
2. Lokasi Penelitian	40
3. Unit Analisa.....	41
4. Jenis Data.....	41
5. Teknik Pengumpulan Data	43
6. Teknik Pengambilan Sampel	45
7. Teknik Analisa Data	46
8. Uji Validitas.....	47
9. Uji Reliabilitas.....	48
BAB II. DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	54
A. Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Bantul	54
1. Visi dan Misi Kabupaten Bantul	54
a. Visi Kabupaten Bantul	54
b. Misi Kabupaten Bantul	55
2. Deskripsi Wilayah	56
a. Letak geografis.....	56
b. Pembagian administratif.....	58
1. Data Kependudukan Geografis	58
2. Jumlah Penduduk berdasarkan Jenis Kelamin	59
3. Data Insfratuktur Sarana Kesehatan.....	60

4. Data Faskes BPJS di Kabupaten Bantul.....	62
B. Gambaran Umum RSUD Muhammadiyah Bantul	70
1. Sejarah Berdirinya.....	70
2. Visi dan Misi	71
a. Visi	71
b. Misi	71
3. Hak Pasien dan Keluarga (HPK)	71
4. Direksi	73
5. Relasi.....	73
6. Pelayanan Rumah Sakit.....	74
BAB III. PEMBAHASAN	76
A. Implementasi UU No. 24 Tahun 2011	76
1. Tujuan Kebijakan	76
2. Sumber Daya.....	80
3. Disposisi.....	86
4. Komunikasi Antar Lembaga	88
5. Sikap Para Pelaksana.....	89
B. Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan	90
1. Klasifikasi Responden.....	90
2. Deskripsi Hasil Penelitian	94
3. Analisa dan Interpretasi Data	106
BAB IV. PENUTUP	108
1. Kesimpulan	108

2. Saran	109
Daftar Pustaka	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sumber Data Primer	42
Tabel 2.1 Sumber Data Sekunder.....	43
Tabel 2.1 Instrumen Penelitian	49
Tabel 1.2 Kepadatan Penduduk Geografis	58
Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 3.2 Jumlah Fasilitas Kesehatan Tahun 2014	61
Tabel 4.2 Tenaga Kesehatan di Kabupaten Bantul	62
Tabel 5.2 Data Kepesertaan Jaminan Kesehatan Tahun 2012	63
Tabel 6.2 Faskes BPJS Kabupaten Bantul	64
Tabel 7.2 Pelayanan Rumah Sakit	74
Tabel 1.3 Jumlah Pasien BPJS RSUD Muhammadiyah Bantul	78
Tabel 2.3 Data Ketenagakerjaan	82
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	91
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	92
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	93
Tabel 6.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	94
Tabel 7.3 Kompetensi Teknis.	95
Tabel 8.3 Dimensi Akses Terhadap Pelayanan	96
Tabel 9.3 Efektifitas.	98
Tabel 10.3 Efisiensi	99
Tabel 11.3 Keamanan	100

Tabel 12.3 Hubungan Antar Manusia.....	102
Tabel 13.3 Kenyamanan	103
Tabel 14.3 Keberlangsungan Pelayanan	105
Tabel 15.3 Kategori Nilai Jawaban Responden	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proses Kebijakan Publik	9
Gambar 2.1 Model Implementasi Kebijakan Edward.....	24
Gambar 1.2 Peta Wilayah Kabupaten Bantul	56