

**IMPLEMENTASI PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
PESERTA BPJS KESEHATAN DI RS PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**



Skripsi

Skripsi ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun oleh :

Nama : Anggit Aprianto

NIM : 20130610166

Fakultas Hukum

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2017

SURAT PERNYATAAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Anggit Aprianto
NIM : 20130610166
Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa data-data yang terjadi dalam skripsi saya yang berjudul: **IMPLEMENTASI PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PERSERTA BPJS KESEHATAN DI RS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA** adalah murni hasil penelitian saya pribadi. Bilamana di kemudian hari hal terbukti bahwa data dan judul tersebut merupakan hal jiplakan atau plagiat dari karya tulis orang lain maka sesuai dengan kode etik ilmiah, saya menyatakan bersedia untuk diberikan sanksi seberat-beratnya. Demikian surat pernyataan ini agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 4 januari 2017
Yang menyatakan

Anggit Aprianto
20130610166

MOTTO

"Mereka berkata bahwa setiap orang membutuhkan tiga hal yang akan membuat mereka berbahagia di dunia ini, yaitu; seseorang untuk dicintai, sesuatu untuk dilakukan, dan sesuatu untuk diharapkan."

(Tom Bodett)

"Bekerjalah bagaikan tak butuh uang. Mencintailah bagaikan tak pernah disakiti. Menarilah bagaikan tak seorang pun sedang menonton."

(Mark Twain)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan Rahmat Allah Yang Maha Esa dengan ini saya persembahkan skripsi ini kepada Bapak Daryanto, Ibu Darmiyati selaku orang tua dan adik saya Azis Guswantoro serta keluarga besar saya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
PERNYATAAN SKRIPSI.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PESERTA BPJS KESEHATAN DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA	
A. Pelayanan Publik.....	12
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	12
2. Konsep Pelayanan Publik.....	15
3. Standar Pelayanan Publik.....	18
4. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	20
5. Kualitas Pelayanan Publik.....	23
B. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.....	26
1. Pengertian BPJS Kesehatan.....	26
2. Pengertian Peserta BPJS Kesehatan.....	27
3. Aspek Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan.....	30
4. Hak dan Kewajiban Pasien.....	32

5. Hak dan Kewajiban Rumah Sakit.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	
1. Jenis Penelitian.....	45
2. Data Penelitian.....	45
3. Teknik Pengumpulan Data.....	46
4. Narasumber dan Responden.....	46
5. Teknik Pengambilan Sampel.....	47
6. Lokasi Penelitian.....	47
7. Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN IMPLEMENTASI PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PESERTA BPJS KESEHATAN DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA	
A. Implementasi Jaminan Sosial terhadap Pelayanan bagi Peserta BPJS Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.....	48
1. Kepatuhan pada ketentuan yang berlaku.....	51
2. Lancarnya Pelaksanaan Rutinitas Fungsi.....	66
3. Terwujudnya Kinerja dan Dampak yang Dikehendaki.....	72
B. Faktor-Faktor Pengaruh dalam Pelaksanaan Jaminan Sosial terhadap Pelayanan bagi Peserta BPJS Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.	74
1. Faktor Pendukung.....	75
2. Faktor Penghambat.....	76
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	81
Daftar Pustaka.....	82
Lampiran	84

Daftar Gambar

Gambar I	Alur Pelayanan Pasien Poliklinik BPJS RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.....	49
Gambar II	Alur Pelayanan Pasien BPJS RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.....	50
Gambar III	Alur Proses Klaim Pelayanan Peserta JKN	59

Daftar Lampiran

Surat Penyelesaian Penelitian

Surat Peneltian RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Surat Peserta BPJS Yogyakarta

Surat Izin Peneltian

Informasi Wawancara

Dokumentasi