

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BPJS DI RS PKU MUHAMMADIYAH  
GAMPING SLEMAN TAHUN 2017

(Studi Kasus : RS PKU Muhammadiyah Sleman)

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas  
Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh :

**Muhammad Reza Ernanto**

20120520031

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2017**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 7 November 2017

Muhammad Reza Ernanto

## **PERSEMBAHAN**

Sujud syukur Pada Mu Ya Allah atas segala nikmat dan karunia yang Engkau berikan sehingga skripsi ini telah terselesaikan.

Karya kecil ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT, terimakasih atas kemudahan, kelancaran yang telah diberikan pada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Agus Triraharjo S.E, Ernny Susanna Nursitasari S.E, Muhammad Agny Ramadhan, Trisa Melati dan Keluarga besar, terimakasih atas semua do'a, perjuangan, pengorbanan, usaha, motivasi, dan kesabaran yang sangat luar biasa yang selalu mengiringi dan membekali hidupku selama ini.
3. Nareswari Cahyaning Putri, S.S, terimakasih atas segala dukungan, motivasi, dan do'a nya.
4. Sakir S.IP, M.IP yang selalu membimbing, mendidik dan membantu.
5. Pasukan kodok (As'ad Bebek S.IP, Rio Jojon S.IP, Alm. Ranu S.IP, Rizky Unjui S.IP, Andri Cules S.IP, Rikho Cenko S.IP, Yudi Mamen S.IP, Herdin Cros S.IP, Cak Agam S.IP).
6. Mas Wahid yang selalu membantu.
7. Teman-teman (MOECHILD, OESTAD, SARIMULYO, NABA MAKARSA, AVANGUARDIA).

## MOTTO

- “Hai orang-orang yang beriman, bersabarlah, tabahlah dan kuatkan hati. Takwalah kamu sekalian kepada Allah agar kamu berjaya.”  
*(Ali Imran:200)*
- “Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua.”  
*(Aristoteles)*
- “Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan atau diperbuatnya”. *(Ali Bin Abi Thalib)*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah S.W.T atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kualitas Pelayanan Kesehatan BPJS Di RS PKU Muhammadiyah Gamping Sleman Tahun 2017”** sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu Dr. Titin Purwaningsih S.IP., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan izin dalam penyusunan skripsi.
2. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan.
3. Bapak Awang Darumurti S.IP., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan dan selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu ditengah kesibukan yang padat untuk memberikan bimbingan yang penuh kesabaran demi selesainya skripsi ini.
4. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. selaku Dosen Penguji I.
5. Bapak Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP selaku Dosen Penguji II.
6. Seluruh Dosen dan Staf pengajar Program Studi Ilmu Pemerintahan.

7. Seluruh Staf Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Ibu Dr. Hj. Ekorini Listyowati, MMR selaku Direktur AIK, SDI dan Diklitbang Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Sleman.
9. Ibu Dra. Inayati, Apt., M.Si selaku Manajer Litbang Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.
10. Ibu Sri Subekri RL, A.Md selaku Supervisor Rekam Medis Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Sleman.
11. Bapak Kasiyanto, S.Sos selaku Supervisor Admin Sekertariat dan Pembelian Barang Keb Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Sleman.
12. Bapak Danang Ari Wibowo, S.E selaku Supervisor Penetapan Biaya Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.
13. Bapak Gatot Heru Sugiarto selaku Supervisor Relasi dan Informasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Sleman.
14. Orangtua dan Seluruh Keluarga yang selalu memberikan segala dukungan dan do'a.
15. Sakir, S.IP, M.IP.
16. Pasukan kodok.
17. Teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan UMY 2012.
18. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis membutuhkan saran dan kritik yang membangun dan positif dari para pembaca dan pengguna skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga Allah S.W.T memberikan balasan-balasan. Atas bantuan dan kebaikan dari berbagai pihak, penulis mengucapkan banyak terimakasih.

Akhirnya Penulis hanya bisa berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik sekarang maupun dimasa yang akan datang bagi penulis sendiri ataupun pihak-pihak lain yang membaca atau menggunakan skripsi ini.

Yogyakarta, 7 November 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

JUDUL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN .....	2
PERSEMBAHAN.....	3
MOTTO .....	4
KATA PENGANTAR .....	5
SINOPSIS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI .....	8
DAFTAR GAMBAR.....	10
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	12
BAB I PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.1Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.2Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4Kerangka Dasar Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.1Pelayanan Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2Pelayanan Kesehatan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.3Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5Definisi Konseptual .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6Definisi Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



1.7.1Jenis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7.2Lokasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7.3Jenis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7.4Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7.5Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1Sejarah Perkembangan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2Visi, Misi, dan Tujuan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1Visi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2Misi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3Tujuan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3Struktur Organisasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4Jenis Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5Sumber Daya Manusia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.1Distribusi SDM Medik.....	31
2.5.2Distribusi SDM Keperawatan .....	33
2.5.3Distribusi SDM Penunjang Medik.....	34
2.5.4Distribusi SDM Penunjang Non Medik .....	35
<b>BAB III ANALISIS DATA .....</b>	<b>36</b>
3.1Bukti Fisik .....	36
3.2Keandalan .....	42
3.3Ketanggapan .....	48
3.4Jaminan dan Kepastian .....	51
3.5Empathy .....	56
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>60</b>

4.1 Kesimpulan .....	60
4.2 Saran .....	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

### DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Analisis Data Model Interaktif Dari Miles dan Huberman .....	18
Gambar 2.1 Struktur Organisasi RS PKU Muhammadiyah Gamping .....	25
<u>Gambar 3.1 Ruang Rawat Inap .....</u>	<u>37</u>
<u>Gambar 3.2 Ruang Lingkup Rumah Sakit .....</u>	<u>39</u>
<u>Gambar 3.3 Pelayanan Medis yang Ada .....</u>	<u>41</u>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Dokter di RS PKU Muhammadiyah Gamping.....	31
Tabel 1.2 Jumlah Keperawatan Menurut Pendidikan di RS PKU Muhammadiyah Gamping .....	33
Tabel 1.3 Pegawai Penunjang Medik Menurut Pendidikan di RS PKU Muhammadiyah Gamping .....	34
Tabel 1.4 Jumlah Pegawai Penunjang Non Medik Menurut Pendidikan di RS PKU Muhammadiyah Gamping .....	35
Tabel 2.1 Ruang Rawat Inap .....	36
Tabel 2.2 Ruang Lingkup Rumah Sakit.....	38
Tabel 2.3 Alat-alat Medis.....	40
Tabel 2.4 Prosedur Penerimaan Pasien .....	42
Tabel 2.5 Dokter Datang Tepat Waktu .....	45
Tabel 2.6 Dokter Bertindak Cepat .....	47
Tabel 2.7 Dokter Memberikan Kesempatan Pasien untuk Bertanya.....	48
Tabel 2.8 Dokter Memberikan Penjelasan Tentang Penyakit yang Diderita Pasien.....	49
Tabel 2.9 Dokter dan Perawat Bersikap Ramah dan Sopan .....	50
Tabel 3.0 Dokter dan Perawat Terampil dan Ahli .....	51
Tabel 3.1 Dokter Spesialis .....	52

Tabel 3.2 Biaya Perawatan atau Berobat Terjangkau .....	53
Tabel 3.3 Keamanan dan Kenyamanan Rumah Sakit .....	55
Tabel 3.4 Dokter dan Perawat Menghargai Pasien.....	56
Tabel 3.5 Dokter dan Perawat Meluangkan Waktu untuk Berkomunikasi dengan Pasien Maupun Keluarga .....	57
Tabel 3.6 Menghibur dan Memberikan Support kepada Pasien supaya Cepat Sembuh dan Mendoakannya .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Panduan Wawancara
Lampiran 2	Kuisoner
Lampiran 3	Data Real Hasil Kuisoner
Lampiran 4	Berita Acara Ujian Proposal
Lampiran 5	Keterangan Lolos Uji Etik dari Program Studi Fakultas Kedokteran Ilmu Kesehatan UMY
Lampiran 6	Surat Izin Penelitian dari Program Studi Ilmu Pemerintahan UMY
Lampiran 7	Surat Izin Penelitian dari RS PKU Muhammadiyah Gamping Sleman