

**PELAKSANAAN PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN TERHADAP**

**MASYARAKAT DI PUSKESMAS KABUPATEN BANTUL**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Untuk**

**Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**



**Disusun Oleh:**

**Nama : Huda Rizky Amita Putra**

**NIM : 20140610451**

**Fakultas : Hukum**

**Bagian : Hukum Administrasi Negara**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

## HALAMAN PERNYATAAN

*Bismillahirrahmanirrahim*

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Huda Rizky Amita Putra

NIM : 20140610451

Judul : PELAKSANAAN PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN  
TERHADAP MASYARAKAT DI PUSKESMAS KABUPATEN  
BANTUL.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemaparan, dan pemikiran asli dari Penulis. Sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya dan atau pendapat yang pernah ditulis atau telah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang telah tertulis dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka. Jika terdapat karya orang lain, penulis mencantumkan sumber yang jelas. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat penyimpangan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik atau sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yogyakarta, 21 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan



Huda Rizky Amita Putra

## HALAMAN MOTTO

*“Jangan cuek terhadap skripsimu, jika ingin wisuda di kemudian hari”*

(Huda Rizky Amita Putra)

*“Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh direbut oleh manusia ialah menundukan diri sendiri”*

(R.A. Kartini)

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

(Al-Insyirah : 6-8)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah skripsi ini telah selesai dikerjakan dengan Insya Allah memuaskan. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Untuk orang tua saya. Terima kasih telah mendukung serta mendoakan saya sehingga skripsi ini selesai dengan baik. Terimakasih untuk semuanya yang telah diberikan.
2. Untuk Aurora, Adik yang selalu mengingatkan dan memotivasi. Terimakasih untuk semuanya yang telah diberikan.
3. Untuk Novi Ayu, terimakasih telah memotivasi dan membantu selama penelitian skripsi ini.

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi penelitian hukum ini dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Jaminan Kesehatan Terhadap Masyarakat Di Puskesmas Kabupaten Bantul”. Adapun tujuan dari penyusunan skripsi penelitian hukum ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik berkat doa, bimbingan, serta dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Trisno Raharjo, SH., M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Leli Joko Suryono, SH., M.Hum. Selaku Kepala Program Studi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Bagus Sarnawa, SH, M.Hum, Selaku Dosen pembimbing dalam Penulisan skripsi dan Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Mukti Fajar ND, SH., M.Hum. Selaku Dosen wali penulis dan Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

5. Ibu Lestari Hardyaningsih, Selaku Kepala Seksi Bantuan Fakir Miskin, Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Kabupaten Bantul.
6. Bapak Saryadi, Selaku Kepala Bidang Pengembangan Jaminan Sosial, Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Kabupaten Bantul.
7. Bapak Saptono Imam Budi, SKM., M.Kes. Selaku Kepala Seksi Kemitraan Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.
8. Ibu Sri Sejatiningih, Selaku Kepala Tata Usaha (TU) Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) Kabupaten Bantul.
9. Ibu Evi Retnonurlianti, Selaku Kepala Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Kabupaten Bantul.
10. Orang tua saya yaitu, Bapak Drs. Is Sutarta dan Ibu Amin Sumaryati, S.Pt. serta adik Aurora Bulaai Amita Putri.
11. Novi Ayu Lestari, the Best Partner yang selalu siap untuk membantu dan menemani selama menyusun skripsi.
12. Banar Maulana, Rahardian, Samsul Halik, Riswanda Adi, Nazdian Giri, Tri Hargo Santoso, Anggitan Dewi Drupadi, Ina Khusniawati, Sri Sulasih, Ayu Safitri, dan Ratna Dasi Pamungkas. (Sahabat-sahabat yang telah mendukung dan memotivasi dalam penyusunan skripsi).
13. Kader-kader Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM), Ade Juniara, Romi Maulana, Rijal Syatata, Yandri Saputra, Fito Kurniawan, Rofiq,

Zaiful Rizal, Muhammad Bobby Rahman, dan Immawan dan Immawati lainnya.

14. Teman-teman KKN 15 Kalitengkek, Rizal Rahmat, Farhan Adi Putranto, Nafissa Ros, M. Rossi, Andi Masdian, Siraj Aldin Hanif, Silvia Hartami, dan Lita.

15. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.

Walaupun demikian, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak guna dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas diri kedepannya.

Semoga skripsi penelitian hukum ini dapat bermanfaat untuk semua orang terutama bagi Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum.

Yogyakarta, 21 Agustus 2018

Penulis

Huda Rizky Amita Putra

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Kesehatan .....	10
B. Pembangunan di Bidang Kesehatan .....	13
C. Masyarakat.....	15
D. Pemberdayaan Masyarakat .....	16
E. Partisipasi Masyarakat .....	19
F. Hak Kesehatan Masyarakat.....	23
G. Sejarah Asuransi Kesehatan Nasional .....	28
H. Jaminan Kesehatan .....	30
I. Pelayanan Kesehatan .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
A. Jenis Penelitian .....	39
B. Sumber Data dan Bahan Hukum .....	39



C. Teknik Pengumpulan Data .....	41
D. Lokasi Penelitian .....	42
E. Responden dan Narasumber .....	42
F. Metode Analisis Data .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS .....</b>	<b>44</b>
<b>A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian .....</b>	<b>44</b>
1. Letak Geografis .....	44
<b>B. Pelaksanaan Pelayanan Jaminan Kesehatan di Kabupaten Bantul</b> .....	<b>46</b>
1. Bukti Langsung ( <i>tangibles</i> ) .....	52
2. Keandalan ( <i>reability</i> ) .....	58
3. Ketanggapan ( <i>responsivess</i> ) .....	62
4. Jaminan ( <i>assurance</i> ) .....	66
5. Empati ( <i>emphaty</i> ) .....	70
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pembagian wilayah administratif Kabupaten Bantul.....	45
Tabel 2. Sub variabel penampilan petugas dalam melayani .....	52
Tabel 3. Sub variabel kenyamanan tempat .....	53
Tabel 4. Sub variabel kemudahan selama proses pelayanan.....	54
Tabel 5. Sub variabel kedisiplinan dan kesopanan petugas .....	55
Tabel 6. Sub variabel kemudahan akses peserta dalam pelayanan .....	56
Tabel 7. Sub variabel penyediaan sarana pendukung lainnya.....	57
Tabel 8. Sub variabel kecermatan petugas dalam melayani masyarakat .....	58
Tabel 9. Sub variabel kemampuan petugas menggunakan teknologi .....	59
Tabel 10. Sub variabel prosedur pelayanan yang jelas .....	60
Tabel 11. Sub variabel cepat dalam melayani masyarakat .....	61
Tabel 12. Sub variabel respon petugas dalam pelayanan.....	62
Tabel 13. Sub variabel melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat .....	63
Tabel 14. Sub variabel merespon keluhan masyarakat dengan cepat dan tanggap .....	64
Tabel 15. Sub variabel konsisten dalam menyikapi masalah terhadap masyarakat .....	65
Tabel 16. Sub variabel petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan .....	66
Tabel 17. Sub variabel petugas memberikan jaminan kepastian biaya.....	67
Tabel 18. Sub variabel petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	68
Tabel 19. Sub variabel petugas memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan .....	69
Tabel 20. Sub variabel kepedulian terhadap masalah masyarakat.....	70
Tabel 21. Sub variabel petugas melayani dengan tidak diskriminatif .....	71
Tabel 22. Sub variabel berkomunikasi dengan baik dan sopan kepada masyarakat .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta Kabupaten Bantul .....	45
---------------------------------------	----

