

**PELAKSANAAN PELAYANAN RAWAT INAP PASIEN BPJS KESEHATAN
DI PUSKESMAS ALBA NIZZA GANTIWARNO KABUPATEN KLATEN**

SKRIPSI



Disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum
pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun oleh:

Nama : Evi Hastuti
NIM : 20130610169
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Administrasi Negara

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN
PELAKSANAAN PELAYANAN RAWAT INAP PASIEN BPJS KESEHATAN
DI PUSKESMAS ALBA NIZZA GANTIWARNO KABUPATEN KLATEN

SKRIPSI

Diajukan oleh :

Nama : EVI HASTUTI

NIM : 20130610169

Bagian : Hukum Administrasi Negara

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing pada tanggal 12 Mei 2017

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Bagus Sarnawa, S.H., M.Hum.

Sunarno, S.H., M.Hum.

NIP. 196808211993031003

NIK. 19721228200004153046

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Evi Hastuti

Nim : 20130610169

Judul Skripsi **PELAKSANAAN PELAYANAN RAWAT INAP PASIEN BPJS
KESEHATAN DI PUSKESMAS ALBA NIZZA
: GANTIWARNO KABUPATEN KLATEN**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Jika terdapat karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumber yang jelas. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 04 Mei 2017

METERAI
TEMPEL
TGL. 20
BD95BAEF480688497
6000
ENAM RIBURUPIAH

Penulis

Evi Hastuti

MOTTO

- ❖ Saat bermimpi orang-orang meragukan
Saat berhasil orang bilang kita beruntung
Saat gagal mereka tidak membantu
Jadi percayalah pada diri sendiri.
(Institut Teknologi Bandung)

- ❖ Musuh yang paling berbahaya di dunia ini adalah penakut dan bimbang.
Teman yang paling setia hanyalah keberanian dan keyakinan yang
tangguh.
(Andrew Jackson)

- ❖ “Bukanlah suatu aib jika kamu gagal dalam suatu usaha, yang merupakan
aib adalah jika kamu tidak bangkit dari kegagalan itu”.
(Ali bin Abu Thalib)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tua saya, Bapak Sukono dan Ibu Sukiyem. Terimakasih untuk doa, dukungan, dan semangatnya untuk saya, agar segera menyelesaikan penulisan hukum ini. Terimakasih telah membuat saya bangga bahwa anak seorang kuli bangunan dan hanya lulusan SD bisa menjadi seorang sarjana, dan InsyaAllah semoga diberikan kelancaran dan kemudahan untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan selajutnya atau yang lebih tinggi sesuai harapan bapak dan ibu.
2. Kakak saya tercinta, Mbak Lilik Hartati beserta suaminya Mas Purwanto. Terimakasih doa dan dukungannya selama ini tetap jadi kakak yang selalu

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh

Syukur alhamdulillah, Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, dzat yang Maha Agung, Maha bijaksana atas segala limpahan karunia dan hidayah yang diberikan kepada hambanya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pelaksanaan Pelayanan Rawat Inap Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Alba Nizza Gantiwarno Kabupaten Klaten”**. Tak lupa penulis kirimkan Shalawat serta Salam kepada junjungan Nabi kita Muhammad SAW sang pemilik semua kalimat, penghulu semua makhluk yang senantiasa ikhlas dan sabar dalam menuntun ummatnya kearah yang lebih baik.

Banyak tantangan maupun kendala dalam penulisan skripsi ini. Namun dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan limpahan rasa hormat, penulis wajib mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Sukono dan Ibu Sukiyem, kedua orang tua kandung saya yang telah mencurahkan seluruh cinta, kasih sayang, cucuran keringat dan air mata, untaian doa serta pengorbanan tiada henti, yang hingga kapanpun penulis takkan bisa membalasnya. Dan yang senantiasa selalu memberikan doa dan dukungan kepada saya untuk menyelesaikan penulisan hukum ini. Keselamatan dunia akhirat semoga selalu untukmu. Semoga Allah selalu

2. Mbak Lilik Hartati dan Mas Purwanto, yang senantiasa memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan study yang telah mencurahkan kasih sayang, dorongan moril dan materi.
3. Muhammaad Fadil Arya Hartaanto dan Farra Farzana Hartanto, keponakan tercinta yang selalu menjadi kebanggaan.
4. Mas Sigit Prasetyo, terimakasih dukungan dan motivasinya selama ini untuk saya segera menyelesaikan penulisan hukum ini dan semoga S.T nya cepat menyusul.
5. Alm. Sonto Suwarno dan Sonto Sinah. Terimakasih simbah sudah banyak memberikan saya nasehat yang sangat bermanfaat buat saya.
6. Keluarga besar saya, terutama Om Sudito dan Tante Eviana yang selalu memberi arahan, masukan serta telah menjadi pembimbing saya selama penulisan skripsi ini. Serta terimakasih atas doa dan nasehat-nasehat yang sudah diberikan kepada saya.
7. Bapak Dr.Ir Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta para pembantu Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Bapak Dr. Trisno Raharjo, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum.
9. Bapak Dr. Leli Joko Suryono, S.H., M.Hum Selaku Ketua Program Studi

10. Bapak Bagus Sarnawa, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I, yang memberikan banyak masukan dan selalu sabar dalam membimbing saya untuk menyelesaikan penulisan hukum ini.
11. Bapak Sunarno, S.H., M. Hum. selaku Dosen Pembimbing II, yang memberikan banyak masukan dan selalu sabar dalam membimbing saya untuk menyelesaikan penulisan hukum ini.
12. Bapak H. Nasrullah, S.H., S.Ag., MCL. selaku Dosen Penguji Proposal seta Dosen Penguji Skripsi yang memberikan banyak masukan dan selalu sabar dalam membimbing saya untuk menyelesaikan penulisan hukum ini.
13. Pak Maman, Pak Dirman dan semua Karyawan di TU dan Pengajaran yang tidak pernah lelah memberikan pelayanan kepada seluruh Mahasiswa dan Mahasiswi di Fakultas Hukum.
14. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, atas ilmu, bimbingan dan bantuannya selama studi di kampus tercinta ini.
15. Ibu dr. Sukeni, terimakasih atas ijin yang diberikan untuk saya melakukan penelitian di Puskesmas Alba Nizza dan sekaligus sudah menjadi narasumber dalam penelitian saya.
16. Pasien Rawat Inap Puskesmas Alba Nizza Gantiwarno. Terimakasih telah menjadi responden dalam penelitian saya.
17. Sahabat-sahabatku (Sundari, Aris Budi Hartanto, Warsito Kabul, Ryan Aditva, Eya Khodariyani, Allodya Vita, Setyaningsih, Audy Rostiara,

Retno Dwi Ambar, Laura Belia, Asty Wira, Danang Sasmito dan teman-teman lainnya) terimakasih atas motivasi, dukungan dan do'a dari kalian selama saya mengerjakan skripsi ini.

18. Teman-Teman Mahasiswa Fakultas Hukum khususnya angkatan 2013. Terima kasih untuk proses yang telah kita lalui bersama.
19. Teman-Teman KKN 128 (Danang, Bimo, Albar, Afrizal, Diego, golek, Ridho, Fariz, Afifah, Tete Evi, Asih, Adel dan Cantik) dan Padukuhan Candi. Terimakasih sudah menjadi keluarga kedua buat saya dan banyak memberi pelajaran yang sangat berharga buat saya.
20. Terimakasih almamaterku.

Selain itu, penulis juga mengucapkan permohonan maaf yang sedalam-dalamnya jika penulis telah banyak melakukan kesalahan dan kekhilafan, baik dalam bentuk ucapan maupun tingkah laku, semenjak penulis menginjakkan kaki pertama kali di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta hingga selesainya studi penulis. Semua itu adalah murni dari penulis sebagai manusia biasa yang tak pernah luput dari kesalahan dan kekhilafan. Adapun mengenai kebaikan-kebaikan penulis, itu semata-mata datangnya dari Allah SWT, karena segala kesempurnaan hanyalah milik-Nya.

Akhirnya, penulis berharap bahwa apa yang disajikan dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Semoga kesemuanya ini dapat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penulisan	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN UMUM	7
A. Tinjauan tentang Pelayanan Kesehatan	7
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan	7
2. Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan	8
3. Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan	9
4. Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan	10
5. Jenjang Pelayanan Kesehatan	11
6. Hak-Hak Pasien	13
7. Prinsip Pelayanan Publik	13
B. Tinjauan tentang BPJS Kesehatan	16

1. Pengertian BPJS Kesehatan	16
2. Hak dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan	20
3. Masa Berlaku Kepesertaan	21
4. Biaya Iuran Peserta BPJS Kesehatan	21
5. Pertanggung Jawaban BPJS Kesehatan	22
6. Perbedaan Kartu Indonesia Sehat (KIS) dengan BPJS	24
C. Tinjauan Umum tentang Puskesmas	26
1. Pengertian Puskesmas	26
2. Peran Puskesmas pada JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)	31
3. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas	33
4. Tata Cara Sistem Rujukan Berjenjang Peserta BPJS Kesehatan	35
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian	39
B. Lokasi dan Jadwal Kegiatan Penelitian	39
C. Sumber dan Jenis Data	40
D. Metode Penentuan Sampe	41
E. Validitas Data	42
F. Analisi Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Lokasi	44
1. Keadaan Geografis	44
2. Visi dan Misi Puskesmas Alba Nizza Gantiwarno	45
3. Hak dan Kewajiban Pasien / Sasaran / Pengguna	46
4. Hak dan Kewajiban Petugas	48
5. Fasilitas Pelayanan	50
6. Alur Pelayanan Gawat Darurat	52
7. Skema Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan	53
8. Sumber Daya Manusia	55
B. Pelaksanaan Pelayanan Rawat Inap Pasien BPJS Kesehatan	57
1. Bukti Fisik	58

2. Kompetensi Teknik	61
3. Keterjangkauan atau Akses	65
4. Efektivitas	69
5. Efisiensi	74
6. Kenyamanan	79
7. Informasi	83
8. Hubungan Antar Manusia	86
9. Penilaian Pelaksanaan Pelayanan Rawat Inap	92
C. Faktor Penghambat dan Mendukung Pelayanan BPJS Kesehatan	95
1. Faktor Penghambat	96
2. Faktor Pendukung	102
BAB V PENUTUP	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	39
Tabel 2 Jadwal Pelayanan Kesehatan Puskesmas Alba Nizza Gantiwarno.....	56
Tabel 3 Penilaian Pelaksanaan Pelayanan Rawat Inap.....	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Prosedur Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan.....	35
Gambar 4.1 Alur Pelayanan Gawat Darurat Puskesmas Alba Nizza Gantiwarno.....	52
Gambar 4.2 Alur Pelayanan BPJS	54

DAFTAR LAMPIRAN

:

Lampiran 1. Prosedur Wawancara

Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Wawancara Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan

Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Wawancara Kepala Puskesmas Alba Nizza Gantiwarno

Lampiran 4. Surat Pernyataan Izin Penelitian

Lampiran 5. Rekomendasi Penelitian Keshangpol DIY