

**PELAYANAN PUSKESMAS KELAPA KAMPIT TERHADAP PASIEN
PESERTA BPJS KESEHATAN DI BELITUNG TIMUR**

Skripsi



UMY

**UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

Unggul & Islami

Disusun Oleh:

Aprillia Kurniawati

NIM. 20200610372

Fakultas Hukum

Program Studi Hukum

Rumpun Hukum Administrasi Negara

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Aprillia Kurniawati

NIM : 20200610372

Judul Skripsi : **PELAYANAN PUSKESMAS KELAPA KAMPIT
TERHADAP PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN DI
BELITUNG TIMUR**

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 27 Desember 2023



Aprillia Kurniawati
NIM. 20200610372

HALAMAN MOTTO

“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan,
melainkan menguji kekuatan akarnya.”

(Ali bin Abi Thalib)



UMY

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbal'alamin

Dengan mengucap rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, terima kasih atas segala nikmat yang berupa kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, ku persembahkan untuk mereka yang sangat saya cintai:

1. Allah SWT
2. Kedua Orang tua penulis, Ida Ropiana, S.Ag., dan Tri Rudianto,S.H. (Alm.)
3. Kakak dan adik penulis, Eky Pratiwi,S.IP., M.Sc. dan Olivia Chandra Pratiwi



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia dan kasih-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“PELAYANAN PUSKESMAS KELAPA KAMPIT TERHADAP PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN DI BELITUNG TIMUR”**. Penulisan Hukum ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu Penulis sangat mengharapkan masukan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih diberikan kepada:

1. Orang tua penulis, Ida Ropiana S.Ag dan Alm. Tri Rudianto yang telah memberikan dukungan dan bantuan yang tak ternilai jumlahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P., IPM., ASEAN. Eng., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Iwan Satriawan, S.H., MCL., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Sunarno, S.H., M.Hum., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
5. Dr. Bagus Sarnawa, S.H., M.Hum. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, arahan dan nasihat kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.

6. Dr. Beni Hidayat, S.H., M.Hum. dan Sunarno, S.H., M.Hum., Ph.D. selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan nasihat kepada penulis guna memperbaiki skripsi ini agar lebih baik.
7. Segenap Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Seluruh Staff dan Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terutama bapak Nur Rohman Alwi yang telah membantu penulis dalam kelancaran mengurus skripsi, ujian, dan kelulusan penulis.
9. Kedua saudara perempuan penulis, Eky Pratiwi, S.IP., M.Sc. & Olivia Chandra Pratiwi. Terimakasih telah memberikan semangat dan telah memberikan saran selama ini.
10. Keluarga Besar Kek Mansyur dan Kek Rizani. Terimakasih telah mendoakan serta memberikan nasehat kepada penulis selama ini.
11. Seseorang yang kebersamai penulis selama perkuliahan ini.. Terimakasih telah meluangkan waktu dan tenaga serta telah menjadi pendengar yang baik selama pengerjaan skripsi ini.
12. Rumah kedua penulis (Nabila Syifa, Nadila Afi, Gianti Aprilian, Tria Gemila Hanum, Revasya Diva, Dina Maharani, Ragil Novialleta, Dwi Muhammad dan Aripanda). Terimakasih telah memberikan semangat dan dukungan selama ini.
13. Sahabat perkuliahan penulis (Talita, Wulan, Niken, Verlinda dan Hasna). Terimakasih telah saling mengingatkan dan sama-sama berjuang dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
14. Saudara selama di Perantauan (Nur Aliza Zuhrifah dan Nadia Intan Pramudyawardani). Terimakasih telah memberikan support dan menjadi pendengar yang baik selama pengerjaan skripsi ini.
15. *Last but not least*, penulis ingin berterimakasih kepada diri sendiri yang telah berjuang sejauh ini, terimakasih telah percaya bahwa penulis bisa melalui semua ini.

Akhir kata semoga Allah SWT memberkahi tulisan Penulis ini dan semoga tulisan ini bisa menjadi referensi yang bermanfaat untuk adik-adik Fakultas Hukum terutama Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 27 Desember 2023



Aprilia Kurniawati
NIM. 20200610372



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Pelayanan Publik.....	6
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	6
2. Standar Pelayanan Publik.....	7
3. Asas Pelayanan Publik.....	10
4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	12
5. Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	13
6. Hak dan Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik.....	15
B. Tinjauan Umum BPJS Kesehatan.....	17
1. Sejarah BPJS Kesehatan.....	17
2. Pengertian BPJS Kesehatan.....	18
3. Hak dan Kewajiban Peserta.....	19
4. Visi dan Misi BPJS Kesehatan.....	20
5. Tugas dan Fungsi BPJS Kesehatan.....	22
6. Peserta BPJS Kesehatan.....	24
7. Iuran BPJS Kesehatan.....	25
C. Tinjauan Umum Pelayanan Kesehatan.....	27
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	27
2. Tanggung Jawab dalam Pelayanan Kesehatan.....	30
D. Tinjauan Umum Puskesmas.....	32
1. Pengertian Puskesmas.....	32

2. Sejarah Puskesmas.....	34
3. Peran Puskesmas.....	35
4. Puskesmas Kelapa Kampit.....	36
5. Visi dan Misi Puskesmas Kelapa Kampit.....	37
6. Tujuan Puskesmas Kelapa Kampit.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Sumber Data	39
C. Teknik Pengambilan Data	41
D. Lokasi Penelitian.....	41
E. Responden dan Narasumber.....	41
F. Metode Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
B. Pengaturan Pelayanan Kesehatan.....	48
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.....	48
2. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016.....	50
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.....	52
4. Peraturan Daerah Kabupaten Belitung Timur Nomor 3 Tahun 2009.....	54
C. Pelaksanaan Pelayanan Puskesmas Kelapa Kampit Terhadap Pasien Peserta BPJS Kesehatan.....	55
1. Prosedur Pelayanan.....	55
2. Tarif Pelayanan.....	59
3. Waktu Pelayanan.....	64
D. Hambatan Pelaksanaan Pelayanan Terhadap Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Kelapa Kampit.....	65
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 4.1 Kejelasan Informasi Prosedur Pelayanan.....	57
Tabel 4.2 Kemudahan Pemahaman Prosedur Pelayan.....	58
Tabel 4.3 Tarif Pelayanan Puskesmas Kelapa Kampit.	59
Tabel 4.4 Kesesuaian Tarif Pelayanan.	63
Tabel 4.5 Kecepatan Waktu Pelayanan.....	64
Tabel 4.6 Hak dan Kewajiban Petugas dan Pasien.	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 4.1 Peta Kecamatan Kelapa Kampit.....	43