

**IMPLEMENTASI ASAS KECEPATAN, KEMUDAHAN,
KETERJANGKAUAN DALAM PELAYANAN
PUBLIK BAGI PASIEN PENGGUNA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
WATES**

Skripsi



Disusun Oleh:

Niken Damayanti

NIM. 20200610391

Fakultas Hukum

Program Studi Hukum

Rumpun Hukum Administrasi Negara

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

2024

**IMPLEMENTASI ASAS KECEPATAN, KEMUDAHAN,
KETERJANGKAUAN DALAM PELAYANAN
PUBLIK BAGI PASIEN PENGGUNA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
WATES**

Skripsi



UMY

**UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

Unggul & Islami

Disusun Oleh:

Niken Damayanti

NIM. 20200610391

Fakultas Hukum

Program Studi Hukum

Rumpun Hukum Administrasi Negara

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**IMPLEMENTASI ASAS KECEPATAN, KEMUDAHAN,
KETERJANGKAUAN DALAM PELAYANAN
PUBLIK BAGI PASIEN PENGGUNA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
WATES**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Fakultas
Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

UIMY
Niken Damayanti

NIM. 20200610391

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

Telah disetujui oleh dosen pembimbing skripsi pada, Sabtu 29 Juni 2024

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Beni Hidayat', written over a horizontal line.

Dr. Beni Hidayat, S.H., M.Hum.
NIK. 19731231199804153030

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Niken Damayanti

NIM : 20200610391

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI ASAS KECEPATAN, KEMUDAHAN,
KETERJANGKAUAN DALAM PELAYANAN PUBLIK
BAGI PASIEN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
WATES**

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, 02 July 2024



Niken Damayanti
NIM 20200610391

HALAMAN MOTTO

*“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan ”*

(QS. Al-Insyirah :5-6)



UMY

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbal'amin

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, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua Orang tua tercinta, Ibu Sri Hartati dan Bapak Wadichun yang selalu memberikan semangat, kasih sayang yang tidak pernah putus, doa yang tiada henti, dan selalu memberikan yang terbaik untuk penulis selama menyelesaikan studi ini.
3. Kakak dan adik penulis, Jihan Iftinan Cahyaningtyas,.S.Pd. dan Astrid Sandrina Almaidani



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 **“IMPLEMENTASI ASAS KECEPATAN, KEMUDAHAN, KETERJANGKAUAN DALAM PELAYANAN PUBLIK BAGI PASIEN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WATES”**. 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. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM., ASEAN. Eng., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Prof. Iwan satriawan, S.H., MCL., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Sunarno, S.H., M.Hum., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Dr. Beni Hidayat, S.H., M.Hum. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, arahan dan nasihat kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini
5. Dr. Bagus Sarnawa, 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.
6. Segenap Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

yang telah memebrikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis

7. 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.
8. Ibu, Bapak, mbak, dan adiek yang tidak pernah berhenti untuk selalu memberikan semangat, doa, perhatian dan dukungan, dan kepercayaan dan segala bentuk yang telah di berikan, sehingga penulis merasa terdukung di segala pilihan dan keputusan yang di ambil penulis, serta tanpa lelah mendengar keluh kesah penulis hingga sampai menyelesaikan skripsi ini.
9. Niken Damayanti, diri penulis sendiri, yang telah berjuang dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati proses yang bisa di bilang tidak mudah. Terimakasih telah menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
10. Sahabat- sahabat penulis dari Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sahabat- Sahabat dari Sekolah Menengah Pertama (SMP), yang sampai sekarang masih menjalin hubungan baik dan selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan.
11. Sahabat-sahabat penulis selama berjuang menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Siti Khadijah, Hasna Fadia Zaharani, Talita Rif'at Naura Saffa, Verlinda Rahma, Aprilia Kurniawati atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan serta penyelesaian penyusunan skripsi ini
12. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan doa serta dukungan kepada penulis yang tidak bisa Penulis Sebutkan satu-persatu. Terimakasih banyak.

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, 02 Juli 2024



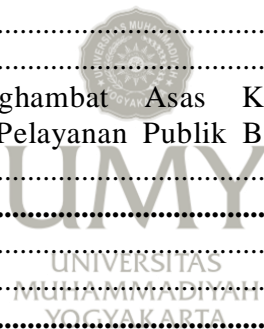
Niken Damayanti
NIM20200610391



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan umum Pelayanan Publik.....	9
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	9
2. Konsep Pelayanan Publik.....	11
3. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	13
4. Prinsip-Prinsip Penyelenggara Pelayanan Publik	13
5. Standar Pelayanan Publik	19
6. Ruang lingkup pelayanan publik	20
7. Hak dan kewajiban pelayanan publik.....	22
B. Tinjauan Umum BPJS	23
1. Pengertian BPJS Kesehatan.....	23
2. Peserta BPJS Kesehatan.....	25
3. Tujuan dibentuknya BPJS Kesehatan.....	27
4. Hak Pasien Pengguna BPJS di Rumah Sakit	30
5. Sejarah BPJS.....	31
6. Visi dan misi BPJS Kesehatan	33
7. Pelayanan Kebutuhan Dasar	35
C. Tinjauan umum pelayanan kesehatan.....	36
1. Pengertian pelayanan kesehatan.....	36
2. Dasar hukum pelayanan kesehatan.....	37
3. Tanggung jawab dalam hal kesehatan.....	40
D. Tinjauan umum rumah sakit.....	41
1. Pengertian rumah sakit.....	41
2. Fungsi dan tugas rumah sakit	44

BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Jenis Penelitian	46
B. Data penelitian	46
C. Teknik Pengumpulan Data.....	48
D. Responden.....	37
E. Teknik Pengambilan Sampel	48
F. Lokasi Penelitian	49
G. Teknik Analisis Data	49
BAB IV PEMBAHASAN	50
A. Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Pasien Pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Wates	50
1. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Wates	50
2. Pengaturan Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan Dalam Pelayanan Publik	53
3. Penerapan Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan Dalam Pelayanan Publik Bagi Pasien BPJS Pada RSUD Wates	57
4. Asas Kecepatan.....	58
5. Asas Kemudahan	61
6. Asas Keterjangkauan	63
B. Faktor- Faktor penghambat Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan dalam Pelayanan Publik Bagi Pasien BPJS pada RSUD Wates	69
BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	79



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 4.1 Kecepatan dalam Prosedur Pelayanan.....	57
Tabel 4.2 Kemudahan dalam Prosedur Pelayan.....	58
Tabel 4.3 Keterjangkauan dalam prosedur pelayanan	59

