

**IMPLEMENTASI ASAS KETEPATAN WAKTU DALAM PELAYANAN
KESEHATAN TERHADAP PESERTA BPJS KESEHATAN
DI RSUD dr. DARSONO PACITAN**

Skripsi



UMY

**UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

Unggul & Islami

Disusun Oleh:

Yustisia Salsabil Kholisah

NIM. 20200610399

Fakultas Hukum

Program Studi Hukum

Rumpun Hukum Administrasi Negara

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Yustisia Salsabil Kholisah

NIM : 20200610399

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI ASAS KETEPATAN WAKTU
DALAM PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
PESERTA BPJS KESEHATAN DI RSUD dr.
DARSONO PACITAN**

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, 08 Maret 2024



Yustisia Salsabil Kholisah
NIM. 20200610399

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahrabbal'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 atas segala nikmat dan karunia yang telah memberikan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang paling istimewa dalam hidupku. Tidak bisa dipungkiri yaitu kedua orang tua saya yang sangat saya cintai. Dukungan mereka menjadi salah satu motivasi terbesar bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan Bapak yang telah memberikan support dan kasih sayang yang besar. Semoga ini menjadi bekal Langkah awal untuk membuat Ibu dan Bapak bahagia karena selama ini belum bisa berbuat yang lebih.
3. Kakak (Ervin/Yeyen) serta adik (davis), utiku, pakle dan bulekku, dan adik sepupuku terimakasih yang selalu memberikan do'a serta dukungan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-NYA sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“IMPLEMENTASI ASAS KETEPATAN WAKTU DALAM PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PESERTA BPJS KESEHATAN DI RSUD dr. DARSONO PACITAN”**. Skripsi ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

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:

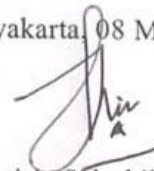
1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P., IPM., ASEAN.Eng., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Prof. Iwan Satriawan, S.H., MCL., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Sunarno, S.H., M.Hum., Ph.D selaku Ketua Program Studi Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. Beni Hidayat, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Terima kasih atas arahan serta bimbingan dan waktu yang telah diluangkan kepada penulis dan telah memberikan ilmu serta berdiskusi selama menjadi dosen pembimbing sehingga penulis menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar.
5. Seluruh Dosen, Staf dan Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu ucapkan banyak terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.

6. Untuk kedua orang tua saya yang saya cintai dan saya banggakan Bapak Agus Sadikin dan Ibu Dwi Marwati yang sudah menjadi motivasi bagi saya dalam mengerjakan skripsi ini, yang sudah mendukung dan selalu bersabar akan proses yang saya tempuh saat ini dan tidak luput dari doa kalian yang sangat diijabah oleh Allah SWT. Saya sangat berterima kasih kepada kalian yang sudah menunggu dan selalu memberikan semangat kepada saya, dan saya harap kalian sehat walafiat dan sukses dunia akhirat.
7. Sahabat-sahabat seperjuanganku yang sudah mendengar keluh kesahku dalam menyusun skripsi ini dan terimakasih atas support dan semangatnya dalam kebersamaan, tetap semangat dan sukses untuk kita semuanya.
8. Terima kasih kepada Dr. Puji Dian Cahyani selaku Kepala Seksi Pelayanan Medis RSUD dr. Darsono Pacitan dan Ibu Siti Sumarni selaku Staf Bidang Kepegawaian dan Pengembangan SDM yang telah membantu proses penelitian saya dan sudah memberikan banyak informasi terkait penulisan skripsi ini, serta
9. Pasien Peserta BPJS Kesehatan RSUD dr. Darsono Pacitan, yaitu Ibu Andini, Ibu Dian, Bapak Ahdi, Ibu Suyatni, Ibu Rum dan para pasien peserta BPJS lainnya dalam hal ini tidak ingin diketahui identitasnya, penulis mengucapkan banyak terimakasih sudah membantu dan yang sudah bersedia untuk diwawancarai dalam proses penelitian ini, semoga saudara dan saudari diberikan Kesehatan.

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, 08 Maret 2024



Yustisia Salsabil Kholisah
NIM. 20200610399

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	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Pelayanan Publik	11
1. Pengertian Pelayanan Publik	11
2. Konsep Pelayanan Publik	11
3. Pelayanan Kebutuhan Dasar	12
4. Pelayanan Umum	13
5. Standar Pelayanan Publik	13
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.....	14
7. Asas dalam Pelayanan Publik.....	16
B. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.....	18
1. Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.....	18
2. Pengertian Peserta BPJS Kesehatan.....	19
3. Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan	22
4. Fasilitas Program BPJS Kesehatan	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian	31
B. Data Penelitian.....	31
C. Teknik Pengumpulan Data.....	33
D. Responden.....	33
E. Teknik Pengambilan Sampel	34
F. Lokasi Penelitian	34

G. Analisis Data.....	34
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	35
A. Implementasi Asas Ketepatan Waktu Terhadap Pelayanan Kesehatan bagi Peserta BPJS Kesehatan di RSUD dr. Darsono Pacitan.	35
B. Faktor yang Menghambat Asas Ketepatan Waktu belum Sepenuhnya Terlaksana maupun Sudah Terlaksana dalam Pelayanan Kesehatan Terhadap Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Dr.Darsono Pacitan.	85
BAB V PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	92

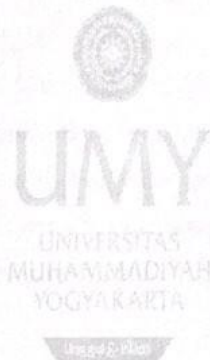
DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 4.1 Pendaftaran Rawat Jalan	48
Tabel 4.2 Pendaftaran Rawat Jalan <i>Online via Andorid (SIPON CERIA)</i>	57
Tabel 4.3 Pendaftaran dan Admisi Rawat Inap	62
Tabel 4.4 Pendaftaran Instalasi Rawat Jalan.....	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD dr. Darsono Pacitan.....	40
Gambar 4.2 Alur Pelayanan Pasien Rawat Inap	74
Gambar 4.3 Alur Pendaftaran Pasien Secara <i>Online</i>	76
Gambar 4.4 Alur Permohonan Informasi.....	80
Gambar 4.5 Indeks Kepuasan Masyarakat	82



DAFTAR SINGKATAN

Askes	: Asuransi Kesehatan
BLUD	: Badan Layanan Umum Daerah
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
Cost Effective	: Hemat Biaya
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut
HAM	: Hak Asasi Manusia
Jamkesda	: Jaminan Kesehatan Daerah
Jamsostek	: Jaminan Sosial Tenaga Kerja
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
Koderasi	: Kode Etik Rumah Sakit di Indonesia
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
PBI	: Peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SEP	: Surat Eligibilitas Peserta
Sipon Ceria	: Sistem Informasi Pendaftaran Online secara Cepat, Ringkas, Informatif, dan Akurat
SOP	: Standar Operasional Prosedur
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
UPT	: Unit Pelayanan Teknis