

**PELAYANAN TERHADAP PESERTA BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PURI
HUSADA KABUPATEN SLEMAN**

Skripsi



**Disusun Oleh :
Nila Dwi Setia Wati
NIM : 20180610266**

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI HUKUM
RUMPUN HUKUM ADMINISTRASI NEGARA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Nila Dwi Setia W

Nim : 20180610266

Judul Skripsi : **PELAYANAN TERHADAP PESERTA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PURI HUSADA
KABUPATEN SLEMAN**

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

Pemaparan 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 , 15 Januari 2024



Nila Dwi Setia Wati
NIM. 20180610266

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahilalamin

Dengan ucapan syukur sebesar-besarnya terhadap Allah SWT, terima kasih atas segala nikmat berupa kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, ku persembahkan untuk mereka yang saya cinta:

1. Allah SWT
2. Kepada kedua orangtua saya, Ibu Irawati dan Bapak Nagiyanto
3. Kepada keluarga saya, adik dan kakak terima kasih untuk seluruh dukungan dan doa bagi penulis.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahu Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan untuk ke hadirat Allah SWT berkat karunia serta nikmat-NYA penulis mampu menyelesaikan skripsi “**PELAYANAN TERHADAP PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PURI HUSADA KABUPATEN SLEMAN**” selaku persyaratan dalam menuntaskan pendidikan pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis tentu sadar bahwasanya terdapat beragam kekurangan dari skripsi ini dan juga jauh dengan kata sempurna, terutama dikarenakan masih terbatasnya kemampuan dan pengalaman. Sehingga penulis di sini akan mengutarakan terima kasih untuk beragam pihak yang senantiasa memberi arahan, bimbingan, petunjuk, saran, hingga nasehat yang tidak ternilai terhadap:

1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyono, MP., 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 dan dosen pembimbing, terima kasih untuk ilmu, waktu, dan arahnya yang telah membantu penulis dalam menuntaskan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberi dorongan, pengalaman, serta ilmu semasa penulis mengikuti kuliah, semoga bisa memberikan manfaat serta menjadi bekal ilmu untuk penulis.
5. Ibu Sisca selaku Direktur Rumah Sakit Puri Husada, telah berkenan menjadi narumber dengan memberikan informasi kepada penulis. Dan Bapak Radit terima kasih telah membantu semasa penelitian dilaksanakan pada Rumah Sakit Puri Husada.

6. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha serta Staf Dekanat Fakultas Hukum universitas Muhammadiyah Yogyakarta, penulis ucapkan banyak terima kasih bagi bantuan serta arahannya hingga saat ini.
7. Bapak dan Ibu orang tua saya tercinta, terima kasih banyak telah memberi penulis motivasi, restu dan doa, serta kasih sayang.
8. Bapak Irwanto atau om saya, terima kasih banyak telah membantu saya hingga saat ini.
9. Teman-teman saya di perkuliahan Erna Widyastuti, Ragil Pangestika, dan Amalia Natasya, terima kasih sudah menjadi teman sekaligus bagian di kisah hidup ini, penulis berharap kalian selalu dilindungi dan diberi kesehatan oleh Allah SWT.
10. Sahabat saya Shinta Kenanga Sukmawati, terima kasih banyak untuk dukungan dan saran, serta terima kasih karena selalu ada untuk penulis dalam keadaan apapun. Semoga Shinta selalu diberikan kebahagiaan dan lindungan-Nya.
11. Semua orang yang memberi doa, cinta, serta dukungan untuk penulis, terima kasih banyak semoga Allah memberikan nikmat dan karuniaNya.

Semoga Allah SWT memberkahi seluruh pihak yang sudah memberi doa dan dukungannya untuk penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga tulisan ini mampu memberi manfaat baik untuk penulis, pembaca, dan terutama untuk Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 15 Januari 2024



Nila Dwi Setia Wati

NIM 20180610266

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 GAMBAR	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Perumusan Masalah	1
B. Latar Belakang Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Pelayanan Publik	8
1. Pengertian Pelayanan Publik	8
2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	10
3. Prinsip Pelayanan Publik	12
4. Asas-Asas Pelayanan Publik	14
5. Standar Pelayanan Publik	15
B. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan	17
1. Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial	17
2. Pengertian Peserta BPJS Kesehatan	21
3. Hak dan Kewajiban Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	23
C. Pelayanan Kesehatan	25
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan	25
2. Asas-Asas Pelayanan Kesehatan	27
3. Syarat-Syarat Pelayanan Kesehatan	32
D. Rumah Sakit	33
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Jenis Data	38
C. Teknik Pengumpulan Data	40
1. Studi Pustaka (Library Research)	40
2. Penelitian Lapangan (Field Research)	40

D. Narasumber	40
E. Lokasi Penelitian	40
F. Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
1. Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Puri Husada	41
2. Visi dan Misi Rumah Sakit Puri Husada	41
3. Motto Rumah Sakit Puri Husada	42
4. Struktur Organisasi Rumah Sakit Puri Husada	42
B. Prosedur Pelayanan terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Puri Husada	45
C. Faktor Penghambat dan Pendukung Pelaksanaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Puri Husada	65
1. Faktor Penghambat	66
2. Faktor Pendukung	66
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	76




 UNIVERSITAS
 MUHAMMADIYAH
 YOGYAKARTA

Unggul & Islami

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 4.1 Struktur Organisasi dan tata Kerja Rumah Sakit Puri Husada	43
Gambar 4.2 Struktur Organisasi KSM (Kelompok Staf Medik) Rumah Sakit Puri Husada	44
Gambar 4.3 Alur pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Puri Husada	48
Gambar 4.4 Alur pendaftaran pasien Via Mobile JKN Rumah Sakit Puri Husada	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Turnitin.....	76
Lampiran 2 Surat Keterangan Uji Similaritas.....	77
Lampiran 3 Surat Keterangan Naskah Publikasi.....	78
Lampiran 4 Surat keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	79
Lampiran 5 Data-dataTerkait Skripsi.....	80



UMY

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOCYAKARTA

Unggul & Islami