

PELAYANAN RAWAT INAP BAGI PASIEN PENGGUNA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN
(Studi Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Malang No 19 tahun 2014
Tentang Jaminan Kesehatan Nasional di RSI Unisma Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh
Efaproditus Tesar Luna
13310031



PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2017

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **Pelayanan Rawat Inap Bagi Pasien Pengguna
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs)
Kesehatan** (Studi Implementasi Kebijakan Peraturan
Walikota Malang No 19 tahun 2014 Tentang Jaminan
Kesehatan Nasional di RSI Unisma Malang)

Disusun Oleh : Efaproditus Tesar Luna

Npk : 13310031

Program studi : Ilmu Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Administrasi Sosial

Universitas : Merdeka Malang

Disetujui pada tanggal :


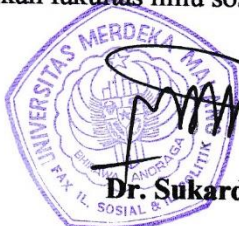
Dosen Pembimbing I

Dosen pembimbing II


Prof. Dr. H. Agus Sholahuddin, MS


DR. Praptining Sukowati, SH.,M.Si

Mengetahui,
Dekan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik



Dr. Sukardi, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Oleh Efaproditus Tesar Luna ini Telah Dipresentasikan di Hadapan Tim Penguji

Hari : Selasa

Tanggal : 14 Februari 2017

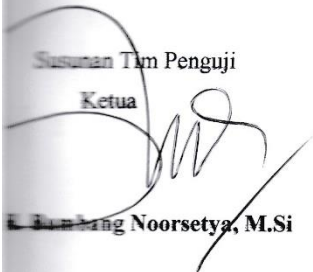
Tempat : Ruang Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Merdeka Malang

Susunan Tim Penguji

Ketua


Bambang Noorsetya, M.Si

Sekretaris


Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si

Anggota


Dr. Dwi Suharnoko M.Si

Mengetahui,

Dekan FISIP Unmer Malang


Dr. H. Sukardi, M.Si

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Tang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Efaproditus Tesar Luna

NPM : 13310031

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar – benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai Skripsi yang telah saya susun sekarang ini :

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Stara I
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya – karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naska ini, selalu disebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Dasar pernyataan tersebut, apabila didalam naskah ini ada unsur – unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku (UU No. 20 tahun 2003 pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, Februari 2017



Efaproditus Tesar Luna

Motto

**“Hapuslah keringat kedua orangtuamu dengan
saputangan keberhasilan”**

Kupersembahkan

Kepada :

Bapak, Ibu

Kakak

Teman – teman

Dan Almamater Tercinta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yesus Maha Esa yang menciptakan segala sendi-sendi kehidupan di cakrawala nan sempurna ini. Atas berkat, rahmat, karunia dan segala kesempurnaan-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari keagungan Tuhan Yesus sehingga segala rintangan dan hambatan dapat diatasi. Ucapan terima kasih nampaknya tidak cukup untuk menggambarkan seberapa besar sumbangsih dari kedua orang tua Penulis, yakni: Daniel Mete Luna., dan Paulina Bani yang telah mengajarkan arti kehidupan yang sesungguhnya, kasih sayang yang tiada taranya, dan segala suntikan motivasi dan dukungan-dukungan yang tiada batasnya. Skripsi ini merupakan buah dari hasil didikan beliau selama ini. Kesuksesan merupakan agenda yang Penulis janjikan meskipun hal ini tidak mampu menyamakan besarnya sumbangsih mereka terhadap diri Penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada Saudari Penulis, yakni Elistra Setiady Luna beserta keluarga lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Tiada kata yang cukup untuk mengungkapkan rasa terima kasih penulis. Penulis menyadari seutuhnya bahwa keberhasilan penulisan skripsi ini bukanlah atas usaha dari Penulis sendiri melainkan banyak pihak-pihak yang terlibat baik secara langsung maupun berkat doa mereka. Penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya bagi pihak-pihak yang sangat penulis kagumi sebagai berikut:

1. Bapak Dr. H. Sukardi.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Dra. Hj. Umi Chayatin., M.Si, selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Prof. Dr. H. Agus Sholahuddin, MS selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan serta arahan Penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Ibu DR. Praptining Sukowati, SH.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan serta arahan Penulis dalam menyusun Skripsi ini.

5. Seluruh Dosen pengajar dan pegawai di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang
6. Bapak Ns. Harliansyah Wardhana, S.Kep selaku Kepala Bidang Keperawatan yang telah banyak memluangkan waktu untuk diskusi dan memberikan data – data yang diperlukan penulis dalam penyusunan Skripsi.
7. Teman – teman Jurusan Administrasi Publik angkatan tahun 2013 yang telah memberikan motivasi dan semangat.
8. Seluruh sahabat Kost RW, yang selalu memberi semangat, dan dukungan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Seluruh pihak-pihak yang ikut terlibat baik secara langsung maupun dengan doa yang tidak dapat Penulis rincikan dalam intermeso skripsi ini mengingat keterbatasan dan kekurangan Penulis dalam mengingatnya.

Penulis juga memohon maaf sebesar-besarnya atas segala karakter dan ucapan yang sekiranya tidak berkenan di hati. Penulis pada hakikatnya menerima segala kritik, masukan, saran, dan harapan guna menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan kemanfaatan kepada pihak-pihak yang membutuhkan.

Malang, Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PPERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
ABSTARKSI	x
BAB I :PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Implementasi Kebijakan.....	8
B. Pelayanan Publik	9
1. Pengertian Pelayanan Publik	9
2. Teori Pelayanan Publik	9
3. Bentuk – Bentuk Pelayanan Publik	11
4. Standar Pelayanan Publik ...	12
C. Konsep Pelayanan Kesehatan.....	13
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	13
2. Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan.....	15
D. Konsep Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan..	16
1. Pengertian BPJS.....	16
2. Visi, Misi BPJS Kesehatan	17
3. Fungsi BPJS.....	19

4. Tugas BPJS.....	19
5. Karakteristik BPJS Sebagai Hukum Publik	20
6. Jalur Pendaftaran BPJS	21
7. Pelayanan BPJS.....	22
8. Masa berlaku peserta.....	23
9. Hak dan Kewajiban Peserta BPJS	23
10. Pelayanan Yang Tak Dijamin BPJS	24
BAB III : METODE PENELITIAN.....	26
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Fokus Penelitian.....	27
C. Informan Penelitian	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
E. Teknik Analisis Data.....	29
BAB VI : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	33
1. Sejarah singkat RSI Unisma Malang	33
2. Tujuan	34
3. Visi, Misi, Motto, dan Budaya Kerja RSI Unisma Malang	34
4. Landasan Hukum RSI Unisma Malang	37
5. Kelompok Standar Pelayanan RSI Unisma Malang	37
6. Jenis pelayanan RSI Unisma Malang	38
7. Struktur Organisasi	41
8. Jumlah pegawai RSI Unisma Malang.....	42
B. Penyajian Data	44
C. Pembahasan Hasil Penelitian	57
BAB V : PENUTUP	64
A. Kesimpulan	68
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
1. Landasan Hukum RSI Unisma Malang	37
2. Ruang Rawat Inap	40
3. Nama dan Jabatan pegawai RSI Unisma	42
4. Laporan Pasien Rawat Inap Pasien Pengguna BPJS	62

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
1. Analisis Data Model Interaktif Oleh Miles dan Huberman	32
2. Struktur Organisasi RSI Unisma Malang	41
3. Pelayanan Medis Terhadap Pasien Rawat Inap	52
4. Pelayanan medis terhadap pasien rawat inap di RSI Unisma	54
5. Pelayanan Medis Terhadap Pasien Rawat Inap	67
6. Loker Antri di RSI Unisma Malang	67
7. Wawancara dengan Kepala Keperawatan RSI Unisma Malang (Bapak Ns. Harliansyah Wardhana, S.Kep)	68
8. Pasien rawat inap pengguna Kartu BPJS Kesehatan (Syahduh Nanang Pribadi)	68
9. Pasien rawat inap pengguna Kartu BPJS Kesehatan (Ahmad Kholili)....	69
10. Pasien rawat inap pengguna Kartu BPJS Kesehatan (Zantun Arifia)....	69

ABSTRAKSI

Skripsi yang ditulis oleh **Efaproditus Tesar Luna** dengan nomor pokok mahasiswa 13310031 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang, dibantu oleh Dosen Pembimbing I Bapak **Prof. Dr. H. Agus Sholahuddin.,M.Si**, Dan Dosen Pembimbing II **Dr. Praptining Sukowati, SH. M.Si** dalam penyelesaiannya dengan judul **Pelayanan Rawat Inap Bagi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.**

Deklarasi Perserikatan Bangsa Bangsa tahun 1948 tentang Hak Azasi Manusia. Pasal 25 Ayat (1) Deklarasi menyatakan, setiap orang berhak atas derajat hidup yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan dirinya dan keluarganya termasuk hak atas pangan, pakaian, perumahan dan perawatan kesehatan. Untuk mengatasi hal itu pemerintah mengeluarkan UU 40/2004 ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), Untuk meningkatkan kualitas jasa kesehatan ,kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit.

Dalam UU 36/2009 ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Sebaliknya, setiap orang juga mempunyai kewajiban turut serta dalam program jaminan kesehatan sosial. Saat ini masih banyak terjadi diskriminatif terhadap pasien rawat inap di rumah sakit. Pelayanan kesehatan baik itu di rumah sakit maupun di Puskesmas dan tempat-tempat lainnya agar tidak ada perbedaan. Semua pasien harus diperlakukan sama, tanpa terkecuali. Masyarakat Indonesia masih banyak yang dikategorikan belum mampu, sehingga harus dilayani dengan baik tanpa ada diskriminasi. Pihak pelayanan harus mengutamakan keselamatan pasien karena ini sudah berkaitan dengan nyawa orang lain.

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif untuk menganalisis pelayanan rawat inap oleh Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kesehatan di RSI Unisma Malang. Data primer diperoleh dari wawancara mendalam terhadap peserta BPJS Kesehatan yang sedang menjalani rawat inap, kepala bidang Keperawatan, dan peserta BPJS Kesehatan yang sedang/sudah pernah menjalani perawatan.

Kepuasan pasien sesuai dengan teori SERVQUAL (Parasuraman dan Zeithml). Hal yang mempengaruhi kepuasa pasien antara lain: pendaftaran lancar, waktu tunggu, pelayanan cepat, ramah, sopan, keterampilan dan perawatan medis yang bagus, profesional, ruangan bersih dan fasilitas lengkap.