PELAYANAN KESEHATAN MELALUI BPJS

DALAM PERSPEKTIF HUMANIS PADA PASIEN KECELAKAAN

(Studi Kasus di RSUD Prof. Dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto)

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN

MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)

Risha Yulia

2014.69.08.0012

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL	: PELAYANAN KESEHATAN MELALUI BPJS DALAM PERSPEKTIF HUMANIS PADA PASIEN KECELAKAAN (STUDI KASUS DI RSUD PROF. DR. SOEKANDAR KABUPATEN MOJOKERTO)
DISUSUN OLEH	: RISHA YULIA
NIM	: 201469080012
FAKULTAS	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)
JURUSAN	: Ilmu Administrasi Publik
KONSENTRASI	: Manajemen Pelayanan Publik

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan

Di depan tim penguji

Pasuruan, 15 Agustus 2018

Menyetujui,

Kaprodi	**Pembimbing**
Dr. M. Daimul Abror, S.IP., M.Si	**Dr. M. Daimul Abror, S.IP., M.Si**
NIP.Y. 069.11.09.042	**NIP. Y. 069.11.09.042**

TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN, PADA :

HARI : RABU

TANGGAL : 15 AGUSTUS 2018

JAM : 15.00 WIB

JUDUL : "PELAYANAN KESEHATAN MELALUI BPJS DALAM PERSPEKTIF HUMANIS PADA PASIEN KECELAKAAN (STUDI KASUS DI RSUD PROF. DR. SOEKANDAR KABUPATEN MOJOKERTO).

DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

Dr. Moh. Muzakki, M.Si

KETUA PENGUJI

Khumaidi, M.Si

ANGGOTA

Dr. M. Daimul Abror, S.IP., M.Si

ANGGOTA

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik

Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB

MOTTO

"Tuhan tidak menuntut kita untuk sukses, Tuhan hanya menyuruh kita berjuang tanpa henti."

(Emha Ainun Najib)

"Kesuksesan itu nggak kayak tahu bulat yang bisa di goreng dadakan, Karena kesuksesan adalah hasil dari ketekunan dan kesabaran."

(Risha Yulia)

PERSEMBAHAN

Dengan sepenuh hati, skripsi ini kami persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua ku Abi Mustofa dan Ibu Marsasi, yang telah merawat dan membesarkan ku tanpa lelah. Terima kasih Abi Ibu untuk segala doa dan perjuangannya selama ini. Tanpa kalian saya bukanlah apa-apa. Maafkan saya yang masih belum bisa membahagiakan Abi dan Ibu. Semoga ALLAH selalu melindungi dan menjaga Abi dan Ibu dimanapun kalian berada. Semoga semua doa dan usaha Abi dan Ibu selama ini dicatat oleh ALLAH SWT sebagai amal ibadah. Aminn
2. Kepada semua kakak ku (Anita Fitriyah, Khoiri, Aris Setiawan, Funyi Anjar Sari) yang tiada pernah henti memberikan support. Maafkan aku jikalau belum bisa membanggakan keluarga. Doakan aku semoga bisa menjadi orang sukses di kemudian hari. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan dan selalu dalam lindungan ALLAH SWT. Aminn
3. Kepada semua sahabat-sahabat ku (Adek Eny, Mbak bolu, Endut) terimakasih telah memberikan warna baru dalam perjalanan kehidupan ini. Tanpa kalian aku gak bakalan bisa setegar dan sekuat ini.
4. Kepada calon imam ku, seseorang yang sampai saat ini belum aku jumpai dan masih menjadi rahasia illahi. Percayalah bahwa benih-benih doa yang selama ini kita lantunkan segera di ijabah oleh ALLAH. Semoga keyakinan dan kesabaran kita selama ini menjadi takdir yang indah pada waktunya.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Risha Yulia

NIM : 2014.69.08.0012

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 15 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan,

METERAI TEMPEL

A525BAFF271204992

6000

ENAM RIBU RUPIAH

Risha Yulia

2014.69.08.0012

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadirat ALLAH SWT, karena limpahan rahmat serta hidayahNya, kami dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pelayanan Kesehatan melalui BPJS dalam Perspektif Humanis (studi kasus di RSUD Prof. Dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto)". Skripsi ini disusun sebagai persyaratan akhir dalam memperoleh gelar sarjana (S1) Universitas Yudharta Pasuruan.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapat banyak mendapat saran, dorongan, bimbingan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu , meskipun masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna.

Ungkapan terima kasih yang mendalam kami tujukan kepada :

1. Kedua orang tua saya, Abi Mustofa Ibu Marsasi yang senantiasa mendoakan anaknya agar menjadi anak yang dapat dibanggakan, dapat bermanfaat bagi sesama, dan selalu mendukung saya untuk terus melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi. Serta keluarga besar saya yang selalu mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Murobbi Ruhina Romo K.H. Sholeh Bahruddin, selaku Guru besar dan pengasuh Pondok Pesantren Ngalah yang selalu memberikan motivasi spiritual dan nasihat-nasihat yang menentramkan hati.

3. Bapak Dr. Saifullah, M.HI, selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan yang selalu memberikan motivasi akademik sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Any Urwatul W, S.Sos., M.AB, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
5. Kepada dosen penguji Bapak Dr. Moh. Muzakki, M.Si dan Bapak Khumaidi, M.Si yang telah meluluskan kami.
6. Bapak Dr. M. Daimul Abror, S.IP., M.Si selaku Kaprodi Administrasi Publik Universitas Yudharta Pasuruan dan juga sebagai pembimbing saya dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih atas kesabaran, arahan, motivasi dan ketelatenan serta dukungan yang selalu diberikan dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga semua kebaikan yang Bapak berikan dicatat oleh ALLAH SWT sebagai amal yang baik. Amiin
7. Bapak Direktur Kepala RSUD Prof. Dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto Dr. Sujatmiko, MM., M.M.R.
8. Bu Sri Hayah, S.ST selaku kepala perawat di RSUD Prof. Dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto.
9. Bu Endah Dwi A.W, S.Kep.Ns selaku kepala Paviliun di ruang Kahuripan RSUD Prof. Dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto.
10. Semua pegawai dan staff di RSUD Prof. Dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto.
11. Semua pihak yang membantu dalam penelitian ini.

12. Sahabat-sahabat dan keluarga kecil “Administrasi Publik angkatan 2014” yang selalu saling memberikan semangat

Dengan demikian, penulis hanya dapat memanjatkan do’a semoga ALLAH SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penilis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penelitian skripsi ini terdapat banyak kesalahan baik disengaja maupun tidak disengaja. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Wassalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh

ABSTRAK

RISHA YULIA, 2018. Program studi Administrasi Publik Universitas Yudharta Pasuruan. Pelayanan Kesehatan melalui BPJS dalam Perspektif Humanis pada Pasien Kecelakaan (studi kasus di RSUD Prof. Dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto).

Pembimbing : Dr. M. Daimul Abror, S.IP., M.Si

Kehadiran suatu Negara adalah untuk melindungi masyarakat, termasuk memberikan pelayanan kesehatan. Bentuk penyediaan layanan kesehatan adalah pendirian rumah sakit. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia.

Dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik melalui pendekatan Paradigma Humanis yang memanusiakan manusia. Dimana seseorang dalam memperlakukan orang lain harus memperhatikan sisi kemanusiaan dari orang, kelompok, atau masyarakat itu sendiri.

Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, penulis menganalisis dari segi Humanis pegawai atau petugas medis di RSUD Prof. Dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto dalam memberikan pelayanan kepada pasien kecelakaan pengguna layanan kesehatan BPJS yang meliputi sikap Tangible, Realible, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty.

Terdapat juga faktor-faktor yang mempengaruhi, diantaranya Sarana Penunjang, Kedisiplinan Pegawai dan juga Dana/ Anggaran.

Hasil temuan di lapangan menemukan bahwa pelayanan kesehatan melalui BPJS dalam perspektif humanis pada pasien kecelakaan di RSUD Prof. Dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto dirasa belum baik. Karena masih ada beberapa aspek yang belum di terapkan dengan baik seperti memiliki sikap empati dan cara pengambilan obat yang di lakukan oleh pasien pengguna layanan kesehatan BPJS.

Kata kunci : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan), Pelayanan Publik, Perspektif Humanis

DAFTAR ISI

Halaman Sampul i

Lembar Persetujuan ii

Lembar Pengesahan iii

Motto iv

Lembar Persembahan v

Pernyataan Keaslian Tulisan vi

Kata Pengantar vii

Abstrak x

Daftar Isi xi

Daftar Tabel xiv

Daftar Gambar xv

Bab I : PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 3
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Manfaat Penelitian 4

Bab II : TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI 6

2.1 Penelitian Terdahulu 6
2.2 Pelayanan Publik 13
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik 13
2.2.2 Pengertian Pelayanan Kesehatan 14
2.2.3 Pelayanan Publik Perspektif Humanis 15
2.2.4 Konsep BPJS 17

2.3 Kerangka Konseptual 20

Bab III : METODE PENELITIAN 22

3.1 Jenis Penelitian 22
3.2 Fokus Penelitian 22
3.3 Lokasi Penelitian 25
3.4 Jenis dan Sumber data 25
3.5 Teknik Pengumpulan Data 26
3.6 Teknik Analisis Data 28

Bab IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 31

4.1 PENYAJIAN DATA 31
4.1.1 Profil RSUD Prof. Dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto 31
4.1.1.1 Letak Geografis 31
4.1.1.2 Gambaran Umum 32
4.1.1.3 Visi dan Misi 33
4.1.1.4 Maklumat Pelayanan 34
4.1.1.5 Uraian Tugas dan Fungsi 36
4.1.1.6 Struktur Organisasi 37
4.1.1.7 SDM 39
4.1.1.8 Sarana dan Prasarana 40
4.1.2 Pelayanan Kesehatan melalui BPJS dalam Perspektif Humanis pada Pasien Kecelakaan 41
4.1.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Kesehatan melalui BPJS dalam Perspektif Humanis pada Pasien Kecelakaan 47
4.2 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN 50
4.2.1 Pelayanan Kesehatan melalui BPJS dalam Perspektif Humanis pada Pasien Kecelakaan 50

4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Kesehatan melalui BPJS dalam Perspektif Humanis pada Pasien Kecelakaan 54

Bab V : PENUTUP 58

5.1 KESIMPULAN 58

5.2 SARAN 61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu 10

Tabel 4.2 SDM di RSUD Prof. Dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto 39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual 20

Gambar 3.3 Komponen Analisis Data Model Interaktif 29

Gambar 4.1 Maklumat Pelayanan 35