

SKRIPSI

**PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
(RSUD) AROSUKA**

*(Diajukan sebagai salah satu persyaratan
guna memperoleh gelar Sarjana Hukum)*

Oleh :

ULFIE FEBRININGSIH

1710112015

PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM ADMINISTRASI NEGARA



Pembimbing :

Frenadin Adegustara, S.H., M.S

Lerri Pattra, S.H., M.H

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2021

**PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) AROSUKA**

(Ulfie Febriningsih, 1710112015, Fakultas Hukum Universitas Andalas,
Hukum Administrasi Negara, 83 halaman, Tahun 2021)

ABSTRAK

Kebutuhan masyarakat semakin meningkat terhadap pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan. Dalam hal peningkatan pelayanan kesehatan yang terstandar bagi peserta BPJS Kesehatan di RSUD Arosuka yang memberikan pelayanan Kesehatan pada pasien pengguna BPJS Kesehatan, RSUD Arosuka meningkatkan pelayanan kesehatan pada pasien pengguna BPJS Kesehatan dengan mempermudah alur pengurusan persyaratan pasien BPJS Kesehatan, pembagian tugas perawat dalam perawatan kepada pasien, melengkapi sarana dan prasarana rawat inap BPJS Kesehatan. Akan tetapi upaya tersebut belum dapat mengurangi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Arosuka. Rumusan masalah dalam skripsi ini yaitu: Bagaimana pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Arosuka? Apa faktor – faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arosuka? Adapun jenis penelitian yang digunakan penulis adalah yuridis sosiologis dengan menggunakan data primer yaitu Penelitian dilakukan di RSUD Arosuka dan dari hasil penelitian ditemukan bahwa pelaksanaan pelayanan Kesehatan dapat dikatakan belum sepenuhnya terpenuhi, hal ini berdasarkan pada ketepatan waktu pelayanan, proses pelayanan kesehatan penggunaan sistem komputerisasi masih rendah, dalam hal menetapkan persyaratan administrasi masih terlalu kaku tetapi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Bahwa dalam proses pemenuhan hak pelayanan peserta BPJS Kesehatan di RSUD Arosuka terdapat beberapa kendala yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat terpenuhinya hak pelayanan peserta BPJS Kesehatan di RSUD Arosuka, faktor pendukung diantaranya: Sikap kooperatif dari peserta BPJS Kesehatan di RSUD Arosuka terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan. Adapun faktor penghambatnya yaitu : prosedur dan mekanisme pemenuhan hak pelayanan yang kurang diketahui oleh peserta BPJS Kesehatan, Faktor Kebiasaan Masyarakat, faktor kurangnya kesadaran Peserta BPJS Kesehatan dalam memberikan laporan terkait keluhan pelayanan yang diterima, faktor internal di RSUD Arosuka, Faktor Eksternal di RSUD Arosuka.

Kata kunci: Pelayanan kesehatan, BPJS