

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA BADAN  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI RSUD SYARIFAH  
AMBAMI RATO EBU KABUPATEN BANGKALAN  
(Dalam Pelayanan Instalasi Rawat Inap (IRNA) B Bawah)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



Oleh :

**Ahmad Fathi Robitul Ghomam**

**NPM: 1641010021**

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
2021**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA BADAN  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI RSUD SYARIFAH  
AMBAMI RATO EBU KABUPATEN BANGKALAN  
(Dalam Pelayanan Instalasi Rawat Inap (IRNA) B Bawah)**

Disusun Oleh:



**AHMAD FATHI ROBITUL GHOMAM**

**NPM: 1641010021**

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui

PEMBIMBING



**Dr. DIANA HERTATI, MSi.**

**NIP. 196601031989032001**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Dr. Drs. Ec. GENDUT SUKARNO, MS, CHRA**

**NIP. 195907011987031001**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA BADAN  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI RSUD SYARIFAH  
AMBAMI RATO EBU KABUPATEN BANGKALAN  
(Dalam Pelayanan Instalasi Rawat Inap (IRNA) B Bawah)**

Disusun Oleh :



**AHMAD FATHI ROBITUL GHOMAM**  
NPM: 1641010021

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada  
Tanggal

Menyetujui

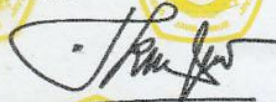
PEMBIMBING



**Dr. DIANA HERTATI, M.Si**  
NIP. 196601031989032001

TIM PENGUJI

1. Ketua



**DRA. SUSI HARDJATI, M.AP**  
NIP.196902101993032001

2. Sekretaris



**Dr. DIANA HERTATI, M.Si**  
NIP. 196601031989032001

3. Penguji



**Dr. LUKMAN ARIEF, M.Si**  
NIP. 196411021994031001

Mengetahui,

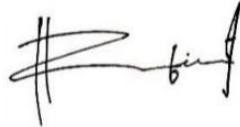
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



**Dr. Drs. Ec. GENDUT SUKARNO, MS/CHRA**  
NIP. 195907011987031001

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA BADAN  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI RSUD SYARIFAH  
AMBAMI RATO EBU KABUPATEN BANGKALAN  
(Dalam Pelayanan Instalasi Rawat Inap (IRNA) B Bawah)**

Disusun Oleh :




**AHMAD FATHI ROBITUL GHOMAM**  
NPM: 164100021

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal

**Penguji 1**

**Penguji 2**

**Penguji 3**



**Dra. Susi Hardjati, M.AP**  
NIP.196902101993032001



**Dr. Diana Hertati, M.Si**  
NIP.196601031989032001



**Dr. Lukman Arif, M.Si**  
NIP. 196411021994031001

## ABSTRAKSI

AHMAD FATHI ROBITUL GHOMAM, EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN BPJS IRNA B BAWAH DI RSUD SYARIFAH AMBAMI RATO EBU KABUPATEN BANGKALAN.

Penelitian ini berlandaskan pada fenomena tentang kebutuhan masyarakat atas pelayanan kesehatan BPJS sehingga RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu (Syamrabu) Bangkalan dituntut untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan terhadap masyarakat kabupaten Bangkalan. Berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) maka pemerintah menyelenggarakan program jaminan kesehatan nasional melalui BPJS kesehatan untuk memastikan seluruh penduduk Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan.

Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan serta menganalisa Efektivitas Pelayanan Kesehatan bagi Peserta BPJS di RSUD Syamrabu Bangkalan, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini berlokasi di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan.

Hasil dari Penelitian ini adalah (1) Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang digunakan sudah efektif, (2) Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan sudah efektif, (3) Batas waktu untuk mengasilkan barang atau jasa sudah efektif, (4) Tata cara yang harus dilakukan sudah efektif.

**Keyword: Efektivitas, Pelayanan Kesehatan BPJS**

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS IRNA B Bawah di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan”**.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu Dr. Diana Hertati, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan, nasehat dan motivasi kepada penulis, serta semua pihak yang telah mendukung dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat berjalan dengan lancar, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, M.S, CHRA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu dr. Nunuk Kristiani, Sp.Rad selaku Direktur RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan.
4. Bapak Nasib Anwari, SKM. Mmkes selaku Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan.
5. Ibu Ira Rosaria Taurisia, S.Kep.Ns. M.Si selaku Seksi Wasdal Pelayanan Kesehatan yang telah membantu peneliti di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan.

6. Orang tua, saudara, dan keluarga penulis yang tiada hentinya memberikan dukungan serta doa yang tulus kepada penulis.
7. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik 2016.
8. Sahabat penulis, Desra R. P., Ecky Dwi, Febri Suwandaru, Ahmad F. Bahar, Tegar A. M. Triachwan, Wulan Aristya, Vivi Erlanda, Jefri Darmawan, Siti Zulaimah, Nur Aika, Dani, Dana, Syahrul Fitroi, dan Dennisia yang senantiasa mendukung, memotivasi, dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat untuk semua pihak.

Surabaya, 20 Oktober 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
ABSTRAKSI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1.    Latar Belakang .....	1
1.2.    Rumusan Masalah.....	13
1.3.    Tujuan .....	13
1.4.    Manfaat .....	13
BAB II.....	14
KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1.    Penelitian Terdahulu .....	14
2.2.    Landasan teori.....	22
2.3.    Kerangka Berfikir Teori.....	34
BAB III .....	36
METODE PENELITIAN.....	36
3.1.    Jenis Penelitian .....	36
3.2.    Lokasi Penelitian.....	37
3.3.    Fokus Penelitian.....	37
3.4.    Sumber Data .....	40
3.5.    Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6.    Teknik Analisis Data .....	44
3.7.    Keabsahan Data .....	46
BAB IV .....	49
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49



4.1.	Gambaran Umum.....	49
4.1.1.	Sejarah Singkat RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan 50	
4.1.2.	Visi, Misi, Motto RSUD Syamrabu Ebu Kabupaten Bangkalan .....	51
4.1.3.	Struktur RSUD Syamrabu Kabupaten Bangkalan .....	51
4.1.4.	Tugas Pokok dan Fungsi RSUD Syamrabu Kabupaten Bangkalan.....	53
4.1.5.	Jenis Pelayanan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan .....	59
4.1.6.	Komposisi Pegawai RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan .....	62
4.1.7.	Data Petugas atau Perawat Instalasi Rawat Inap (IRNA) B Bawah .....	63
4.1.8.	Jumlah Pasien BPJS Pelayanan Rawat Inap Bulan Januari-Oktober 2019 Di RSUD Syamrabu Bangkalan .....	65
4.1.9.	Jumlah Pasien BPJS IRNA B Bawah Tahun 2019 .....	66
4.2.	Hasil Penelitian .....	71
4.2.1.	Sumber daya, dana, sarana dan prasarana.....	72
4.2.2.	Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan.....	100
4.2.3.	Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa sudah ditetapkan .....	111
4.2.4.	Tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan .....	118
4.3.	Pembahasan .....	130
4.3.2.	Jumlah dan Mutu Barang atau Jasa yang harus dihasilkan .....	135
4.3.3.	Batas Waktu untuk menghasilkan barang atau jasa .....	136
4.3.4.	Tata Cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas .....	137
BAB V .....		139
PENUTUP .....		139
1.1.	Kesimpulan .....	139
1.2.	Saran .....	141
DAFTAR PUSTAKA .....		143

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	Daftar Pasien BPJS Tahun 2018 ..... 6
Tabel 1.2	Rekapitulasi Data Pasien BPJS Pelayanan Rawat Inap Bulan Januari-Oktober 2019 Di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan ..... 7
Tabel 2.1	Hasil Penemuan Terdahulu Dengan Penemuan Sekarang ..... 18
Tabel 4.1	Jumlah Pegawai Menurut Jenis Ketenagaannya ..... 61
Tabel 4.2	Data Pegawai Pelayanan Instalasi Rawat Inap (IRNA) B Bawah ..... 62
Tabel 4.3	Jumlah Pasien BPJS IRNA B Bawah RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan ..... 63
Tabel 4.4	Jumlah Pasien BPJS IRNA B Bawah Tahun 2019 RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan ..... 76
Tabel 4.5	Waktu Dalam Menangani Pasien ..... 80
Tabel 4.6	Waktu Kontrol Pasien ..... 80

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	37
Gambar 3.1 <i>Interaktive Model</i> .....	48
Gambar 4.1 Gambar RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan .....	51
Gambar 4.2 Struktur Organisasi RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan .....	54
Gambar 4.3 Petugas atau perawat di IRNA B Bawah .....	67
Gambar 4.4 Petugas atau perawat di IRNA B Bawah .....	68
Gambar 4.5 Sarana dan Prasarana yang tersedia di Pelayanan Instalasi Rawat Inap (IRNA) B Bawah .....	72
Gambar 4.6 Sarana dan Prasarana yang tersedia di Pelayanan Instalasi Rawat Inap (IRNA) B Bawah .....	72
Gambar 4.7 Prosedur Pelayanan Rawat Inap .....	85
Gambar 4.8 Prosedur Pelayanan Rawat Inap .....	86