

**PENERAPAN LAYANAN RAWAT INAP
DI RSUD RAA SOEWONDO PATI BERDASARKAN
MAKLUMAT PELAYANAN SESUAI PERMENPAN
NO. 138 TAHUN 2017**

TESIS

Disusun Dalam Rangka Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Magister
Program Studi Magister Ilmu Hukum



Diajukan Oleh

PRIHATI MURDAYANTI

NIM. 2018-02-027

**PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2020**

TESIS
“PENERAPAN LAYANAN RAWAT INAP DI RSUD RAA SOEWONDO
PATI BERDASARKAN MAKLUMAT PELAYANAN SESUAI
PERMENPAN NOMOR 138 TAHUN 2017”

Disusun oleh:

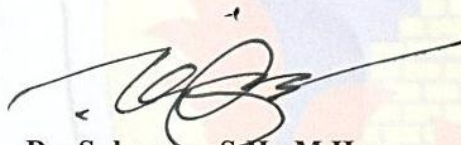
Prihati Murdayanti

2018-02-027

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 29 Februari 2020

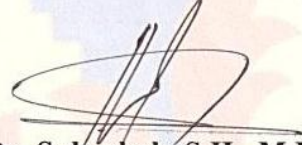
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



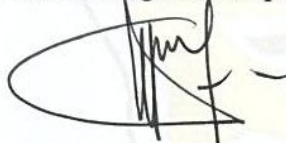
Dr. Sukresno, S.H., M.Hum
NIP. 195506011983031002

Anggota Dewan Penguji I



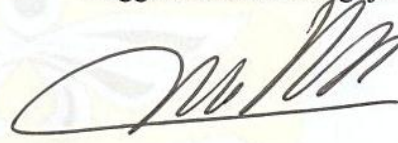
Dr. Subarkah, S.H., M.Hum
NIDN. 061070100001017

Pembimbing Pendamping



Dr. Suparno S.H., M.Hum
NIDN. 0610701000001014

Anggota Dewan Penguji II



Dr. Dra. Sulistyowati, S.H., C.N
NIDN. 0610701000001268

Tesis ini telah diterima sebagai persyaratan
Untuk memperoleh gelar Magister
Tanggal 29 Februari 2020



Dr. Hidayatullah, S.H., M.Hum

Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

*Sesungguhnya ilmu pengetahuan menempatkan orang
dalam kedudukan yang lebih tinggi, terhormat dan mulia
(HR, Bukhori)*

*Hidup adalah kumpulan keyakinan dan Perjuangan"
(Habiburrahman El-Shirazy)*

Persembahan :

Tesis ini kupersembahkan kepada :

1. Suami dan anak-anakku yang selalu ku sayangi.
2. Seluruh keluarga besarku.
3. Sahabat seperjuanganku semuanya
4. Almamaterku.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : PRIHATI MURDAYANTI

NIM : 2018 02 027

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Dosen Pembimbing.
2. Dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber aslinya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena tesis ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Kudus, Februari 2020

Yang membuat pernyataan



PRIHATI MURDAYANTI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan judul “Penerapan Layanan Rawat Inap di RSUD RAA Soewondo Pati berdasarkan Maklumat Pelayanan sesuai Permenpan No. 138 Tahun 2017.

Tesis ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Pasca Sarjana (S2) pada Magister Ilmu Hukum Universitas Muria Kudus. Penulisan tesis ini juga bertujuan untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan Ilmu Pengetahuan khususnya ilmu hukum bidang pelayanan publik khususnya di Rumah Sakit Umum Daerah, sehingga dapat memberikan kontribusi akademis mengenai pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah.

Dalam proses penyusunan, segala hambatan dan rintangan dapat teratasi berkat bantuan, bimbingan, dorongan dan arahan dari berbagai pihak. Kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Suparno, S.H., M.S., selaku Rektor Universitas Muria Kudus
2. Bapak Dr. Sukresno, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan tesis ini.
3. Bapak Dr. Hidayatullah, S.H., M.Hum. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Muria Kudus.

4. Ibu Dr. Subarkah, S.H., M.Hum. selaku selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan tesis ini.
5. Pihak Manajemen RSUD RAA Soewondo Pati serta para responden yang telah memberikan informasi kepada penulis.
6. Suamiku tercinta serta anak-anakku tersayang yang telah memberikan do'a serta dorongan sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna, namun penulis telah berusaha dengan segenap pikiran dan kemampuan agar dapat menyusun dan menyelesaikan tesis ini dengan baik. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kudus,

2020

Peneliti

PRIHATI MURDAYANTI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN ORISIONALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAKS	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Keaslian Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Metode Penelitian	9
G. Sistematika Pembahasan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Tinajuan Tenang Kualitas Pelayanan Publik	16
B. Tinjauan Tentang Implementasi Kebijakan Publik	22
C. Tinjauan Umum Tentang Rumah Sakit	29

D. Tinjauan Umum Tentang RSUD RAA Soewondo Pati	41
E. Tinjauan Umum Tentang Rawat Inap	49
F. Perlindungan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan	54
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Bagaimana Penerapan Layanan Rawat Inap di RSUD RAA Soewondo Pati sebelum Maklumat Pelayanan Permenpan No 138 Tahun 2017	57
B. Bagaimana Penerapan Layanan Rawat Inap di RSUD RAA Soewondo Pati berdasarkan Maklumat Pelayanan Permenpan No 138 Tahun 2017	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
A. Simpulan	79
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu	5
Tabel 4.1. Pelaksanaan Pelayanan Rawat Inap Bagi Pasien Operasi Appendix di RSUD RAA Soewondo Pati sebelum Maklumat Pelayanan Permenpan No 138 Tahun 2017.....	58
Tabel 4.2. Pelaksanaan Pelayanan Rawat Inap Bagi Pasien Inpartu (Melahirkan) di RSUD RAA Soewondo Pati sebelum Maklumat Pelayanan Permenpan No 138 Tahun 2017.....	59
Tabel 4.3. Pelaksanaan Pelayanan Rawat Inap Bagi Pasien Operasi Appendix di RSUD RAA Soewondo Pati Maklumat Pelayanan Permenpan No 138 Tahun 2017	62
Tabel 4.4. Pelaksanaan Pelayanan Rawat Inap Bagi Pasien Inpartu (Melahirkan) di RSUD RAA Soewondo Pati berdasarkan Maklumat Pelayanan Permenpan No 138 Tahun 2017.....	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Model Segitiga Perumusan Kebijakan.....	23
Gambar 2.1. Proses Implementasi	25



**PENERAPAN LAYANAN RAWAT INAP DI RSUD RAA SOEWONDO
PATI BERDASARKAN MAKLUMAT PELAYANAN SESUAI
PERMENPAN NO. 138 TAHUN 2017**

Prihati Murdayanti¹, Subarkah², Sukresno³
Universitas Muria Kudus
Prihati Murdayanti@umk.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dengan judul Penerapan Layanan Rawat Inap di RSUD RAA Soewondo Pati Berdasarkan Maklumat Pelayanan Sesuai Permenpan No 138 Tahun 2017. Kualitas pelayanan harus diukur dan dinilai oleh masyarakat hal ini untuk dapat mengetahui apakah pelayanan umum yang diberikan pihak rumah sakit sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan atau tidak, termasuk dalam hal ini PT. Djarum Kudus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan layanan Rawat Inap di RSUD RAA Soewondo Pati Berdasarkan Maklumat Pelayanan Sesuai Permenpan No 138 Tahun 2017.

Metode pendekatan yang digunakan adalah yuridis sosiologis dan pengambilan datanya dilakukan dengan menggunakan metode wawancara dengan lokasi penelitian di RSUD RAA Soewondo Pati. Metode penentuan sampel digunakan dengan purposive sampling, sedangkan hasil pengolahan datanya disajikan dalam bentuk deskriptif analisis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa RSUD RAA Soewondo Pati telah melakukan penerapan Maklumat Pelayanan Permenpan No. 138 Tahun 2017 dengan baik hal ini dilihat komunikasi yang terbina antara manajemen dengan pasien terbina cukup baik, sumber daya manusia cukup handal tersedia dalam jumlah yang sesuai dengan kebutuhan, manajemen dapat mengimplementasikan dengan baik pelayanan yang ada di maklumat karena adanya Standar Operasional Prosedur yang rinci dan sistematis. RSUD RAA Soewondo Pati diharapkan melakukan sosialisasi lebih intensif kepada para pegawai mengenai penerapan Maklumat Pelayanan Permenpan No. 138 Tahun 2017, sehingga pelaksanaan lebih terkoordinir dengan baik.

Kata kunci : Penerapan, Layanan Rawat Inap, RSUD RAA Soewondo Pati, Permenpan No 138 Tahun 2017

¹ Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus

² Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus

³ Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus

**APPLICATION OF HOSPITAL SERVICES IN RAA SOEWONDO PATI
HOSPITAL BASED ON PERMENPAN SERVICE ACCORDANCE NO. 138
2017**

Prihati Murdayanti⁴, Subarkah⁵, Sukresno⁶
Universitas Muria Kudus
Prihati Murdayanti@umk.ac.id

ABSTRACT

This study with the title Application of Inpatient Services at RAA Soewondo Pati Hospital Based on Information Notices in accordance with Permenpan No. 138 of 2017. The quality of service must be measured and assessed by the community in order to find out whether the public services provided by the hospital are in accordance with the wishes or needs of the community as a health service user or not. included in this case PT. Djarum Kudus. This research aims to find out the application of Inpatient Services in RAA Soewondo Pati Hospital Based on the Service Notice in accordance with Permenpan No. 138 of 2017.

The method used is a sociological juridical approach and the data collection was carried out using the interview method with the research location at RAA Soewondo Pati Hospital. The sampling method is used by purposive sampling, while the results of data processing are presented in the form of descriptive analysis.

The results of this study indicate that the RAA Soewondo Pati Hospital has implemented the Decree No. Permenpan Service. 138 In 2017, it is well seen that the established communication between management and patients is quite well established, reliable human resources are available in the amount that suits your needs, management can implement well the services in the notice due to the detailed Standard Operating Procedures and systematic. RAA Soewondo Pati Hospital is expected to conduct more intensive socialization to the employees regarding the application of Permenpan Service No. 138 of 2017, so that the implementation is better coordinated.

Keywords: Implementation, Inpatient Services, RAA Soewondo Pati Hospital, Permenpan No. 138 Tahun 2017

⁴ Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus

⁵ Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus

⁶ Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus