

**MODEL PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP
PENERIMA JAMKESDA DALAM MEWUJUDKAN
PELAYANAN PRIMA DI BIDANG KESEHATAN
DI KABUPATEN DEMAK**

TESIS

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



Diajukan Oleh
ERI SRI WIDYARTI
NIM. 201902010

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2021

TESIS

**MODEL PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP
PENERIMA JAMKESDA DALAM MEWUJUDKAN
PELAYANAN PRIMA DI BIDANG KESEHATAN
DI KABUPATEN DEMAK**

Disusun Oleh

ERI SRI WIDYARTI

NIM. 201902010

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 30 Agustus 2021

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Dr. Dra. Sulistyowati, S.H., C.N.
NIS/NIP. 0610701000001268

Anggota Dewan Penguji I

Dr. Hidayatullah, S.H., M.Hum.
NIS/NIP. 0610701000001007

Anggota Dewan Penguji II

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

Tesis ini telah diterima sebagai persyaratan
untuk memperoleh gelar Magister



Dr. Suparno, S.H., M.S.

Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Barang siapa yang bersungguh – sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri”

(Qs Al-Ankabut: 6)

“Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)”

(H.R. Muslim)

Persembahan :

Tesis ini kupersembahkan kepada :

1. Seluruh keluarga besarku.
2. Sahabat seperjuanganku semuanya
3. Almamaterku.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ERI SRI WIDYARTI

NIM : 201902010

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, Agustus 2021

Yang membuat pernyataan



ERI SRI WIDYARTI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Model Pelayanan Pasien Rawat Inap Penerima Jamkesda Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di Bidang Kesehatan Di Kabupaten”. Tesis ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Pasca Sarjana (S2) pada Magister Ilmu Hukum Universitas Muria Kudus.

Segala keterbatasan yang ada pada penulis, penulis juga menyadari bahwa tanpa dorongan, bantuan, dan kerjasama yang baik dari beberapa pihak tidaklah mungkin dapat terselesaikan penulisan tesis ini, sehingga dalam kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan tesis:

1. Bapak Prof. Dr Ir Darsono MSi., selaku Rektor Universitas Muria Kudus
2. Bapak Dr. Hidayatullah, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus
3. Bapak Dr. Suparno, S.H., M.S. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Muria Kudus
4. Ibu Dr. Dra. Sulistyowati, S.H.,C.N., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan tesis ini.
5. Keluargaku yang telah memberikan do'a serta dorongan sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
6. 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, 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,

2021

Penulis,

ERI SRI WIDYARTI



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
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAKS.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Keaslian Penelitian	10
D. Tujuan Penelitian	14
E. Manfaat Penelitian	14
F. Metode Penelitian	15
G. Sistematika Pembahasan.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	24
A. Tinjauan Tentang Model Pelayanan	24
B. Tinjauan Tentang Implementasi Kebijakan Publik	32

C. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Publik	38
D. Tinjauan Kualitas Pelayanan Prima.....	45
E. Tinjauan Umum Tentang Rumah Sakit	47
F. Tinjauan Umum Tentang Rawat Inap.....	60
G. Tinjauan Umum Tentang Jamkesda	67
H. Sejarah RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak	69
I. Teori Hukum Robert B Seidman dan William J Chamblis ...	73
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
A. Model Penyelesaian Pasien Rawat Inap Penerima Jamkesda	74
B. Standar Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima dibidang Kesehatan	89
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	102
A. Simpulan	102
B. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Cakupan Kepesertaan JKNKIS di Kabupaten Demak Periode Januari-Juni 2020.....	7
Tabel 2. Kunjungan Pasien di RSUD Sunan Kalijaga Demak Periode Januari-Juni 2020.....	7
Tabel 3. Kunjungan Pasien Rawat Inap di RSUD Sunan Kalijaga Demak Berdasarkan Cara Pembayaran untuk Periode Januari 2017- Juni 2020	8
Tabel 4. Perbedaan dan Persamaan Pelayanan Rawat Inap Peserta BPJS dan Jamkesda	8
Tabel 5. Kendala Peserta Jamkesda di RSUD Sunan Kalijaga Kab. Demak.....	9
Tabel 6. Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 7. Data Pasien Rawap Inap Di RSUD Sunan Kalijaga tahun 2019	84
Tabel 8. Data Pasien Rawap Inap Di RSUD Sunan Kalijaga tahun 2020	85
Tabel 9. Tabulasi Hasil Penelitian Penyelesaian Pasien Rawat Inap Penerima Jamkesda.....	86
Tabel 10. Data Tingkat Kepuasan Pelanggan RSUD Sunan Kalijaga Tahun 2020	91
Tabel 11. Tarif Ruang Rawat Inap di RSUD Sunan Kalijaga	94

Tabel 12. Tabulasi Hasil Penelitian Standar Pelayanan Publik

Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima dibidang Kesehatan..

99



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Model Segitiga Pelayanan	32
Gambar 2 Model Segitiga Perumusan Kebijakan	33
Gambar 3 Proses Implementasi	36



MODEL PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP PENERIMA JAMKESDA DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI BIDANG KESEHATAN DI KABUPATEN DEMAK

Eri Sri Widyawati¹, Sulistyowati²
Universitas Muria Kudus
Eri Sri Widyawati @umk.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dengan judul Model Pelayanan Pasien Rawat Inap Penerima Jamkesda Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di Bidang Kesehatan Di Kabupaten Demak. Dibentuknya undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menjadi salah satu cara untuk mewujudkan hal tersebut. Dalam UU SJSN tersebut terkandung bahwa jaminan sosial sebagai hak seluruh warga negara, dalam memperoleh "rasa aman" sosial, sejak dilahirkan hingga meninggal dunia, hal ini sesuai dengan prinsip sistem jaminan sosial yang dikenal.

Metode pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah non doktrinal atau yuridis empiris. Dalam penyusunan dan penulisan tesis ini akan dipergunakan salah satu spesifikasi penelitian yaitu deskriptif analitis. Metode pendekatan yang digunakan merupakan metode pendekatan yuridis empiris, maka data yang dikumpulkan berasal dari data primer sebagai data utama dan data sekunder sebagai data pendukung. Untuk mengklasifikasikan data primer, pengumpulan data dilakukan dengan dua cara yaitu pengamatan (observasi) dan wawancara. Pembahasan tesis ini, penulis menggunakan metode analisis kualitatif

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Model penyelesaian pasien rawat inap penerima jamkesda di Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga telah menerapkan 3 variabel yaitu strategi, sistem, dan sumber daya manusia. Standart Pelayanan Publik untuk mewujudkan pelayanan prima dibidang kesehatan yang dilakukan oleh RSUD Sunan Kalijaga telah mengimplementasikan 6 variabel yang ada dalam pelayanan prima, sehingga dapat dikatakan bahwa RSUD Sunan Kalijaga ikut berperan dalam mewujudkan pelayanan prima dibidang kesehatan terutama di wilayah Kabupaten Demak.

Kata kunci : pelayanan prima, jamkesda, rawat inap

¹ Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus

² Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus

SERVICE MODEL OF INpatient PATIENTS RECIPIENTS OF JAMKESDA IN REALIZING PRIMARY SERVICE IN THE HEALTH SECTOR IN DEMAK DISTRICT

Eri Sri Widyawati³, Sulistyowati⁴
Universitas Muria Kudus
Eri Sri Widyawati@umk.ac.id

ABSTRACT

This research is entitled Model of Inpatient Services for Jamkesda Recipients in Realizing Excellent Service in the Health Sector in Demak Regency. The enactment of the Law of the Republic of Indonesia Number 40 of 2004 concerning the National Social Security System (SJSN) is one way to achieve this. The SJSN Law states that social security is the right of all citizens, in obtaining a social "sense of security", from birth to death, this is in accordance with the known principles of the social security system.

The approach method used in this research is non-doctrinal or juridical empirical. In the preparation and writing of this thesis, one of the research specifications will be used, namely analytical descriptive. The approach method used is an empirical juridical approach, so the data collected comes from primary data as primary data and secondary data as supporting data. To classify primary data, data collection was carried out in two ways, namely observation and interviews. In discussing this thesis, the author uses the qualitative analysis method

The results of this study indicate that the settlement model for inpatients receiving Jamkesda at the Sunan Kalijaga Regional General Hospital has implemented 3 variables, namely strategy, system, and human resources. Public Service Standards to realize excellent service in the health sector carried out by Sunan Kalijaga Hospital have implemented 6 variables in excellent service, so it can be said that Sunan Kalijaga Hospital plays a role in realizing excellent service in the health sector, especially in the Demak Regency area.

Keywords: *excellent service, Jamkesda, inpatient*

³ Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus

⁴ Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus