

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN
DI RSUD TUGUREJO SEMARANG**

TESIS

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat sarjana S-2

Program Studi Magister Ilmu Hukum

Konsentrasi Hukum Kesehatan



Diajukan oleh

Desy Widyaningrum

NIM 16.C2.0025

Kepada

FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI

UNIKA SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2019

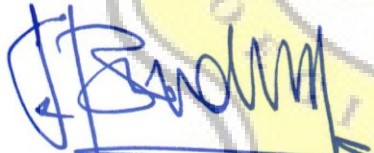
TESIS

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN
DI RSUD TUGUREJO SEMARANG**

diajukan oleh
Desy Widyaningrum
NIM 16.C2.0025

telah disetujui oleh :


Pembimbing I



Dr. Y. Budi Sarwo, SH., MH

tanggal. 15-03-2019 .

Pembimbing II



dr. Daniel Budi Wibowo, M.Kes

tanggal. 9-03-2019

PENGESAHAN

Tesis disusun oleh :

Nama : DESY WIDYANINGRUM

Nim : 16.C2.0025


Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada hari / tanggal : Rabu, 30 Januari 2019

Susunan Dewan Penguji

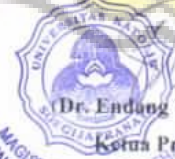
Dosen Penguji :

1. Dr. Y Budi Sarwo, SH., MH
2. dr. Daniel Budi Wibowo, M.Kes
3. A Joko Purwoko, SH., M.Hum


(.....)
(.....)
(.....)

Tesis ini telah diterima sebagai satu persyaratan untuk memperoleh gelar dalam pendidikan akademik Strata 2 Magister Hukum Kesehatan.

Pada hari / tanggal : Rabu, 30 Januari 2019


(Dr. Endang Wahyati Y, SH., MH)
Ketua Program Studi
Magister Hukum

Kata Pengantar

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah menyertai dan memberkati, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD TUGUREJO SEMARANG”**.

Tesis ini digunakan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan perkuliahan pada Program Studi Magister Hukum Kesehatan pada Fakultas Hukum dan Kesehatan Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyelesaian tesis ini banyak mendapatkan bimbingan, pengarahan, kritik dan saran serta masukan-masukan yang sangat berharga dan bermanfaat demi kesempurnaan tesis ini dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang setinggi-tingginya atas bantuan yang tak terhingga kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. F. Ridwan Sanjaya, MS.IEC., selaku Rektor Unika Soegijapranata Semarang.
2. Dr. Marcella Elwina S., S.H., CN., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum & Komunikasi Unika Soegijapranata Semarang.
3. Dr. Endang Wahyati Yustina, S.H., M.H., selaku Ketua Prodi Pascasarjana Hukum Kesehatan Unika Soegijapranata Semarang.

4. Ign. Hartyo Purwanto, S.H., M.H., selaku Sekretaris Prodi Pascasarjana Hukum Kesehatan Unika Soegijapranata Semarang.
5. Dr. Y. Budi Sarwo, SH., MH., selaku Dosen Pembimbing dan Penguji Pertama yang telah menyisihkan waktunya dalam memberikan bimbingan, arahan, saran, serta dorongan semangat dalam menyelesaikannya tesis ini.
6. dr. Daniel Budi Wibowo, M.Kes, selaku Dosen Pembimbing dan Penguji Kedua yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan bimbingan, pengarahan, dan dorongan semangat dalam menyelesaikan tesis ini.
7. A Joko Purwoko, SH., M. Hum., selaku Dosen Penguji Ketiga yang memberikan bimbingan, pengarahan, saran, serta masukan yang sangat membangun dalam tesis ini.
8. Seluruh staf pengajar Program Studi Fakultas Hukum dan Komunikasi Magister Hukum Kesehatan Universitas Katolik Soegijapranata, yang dengan tulus dan sabar memberikan pengajaran dan pemahaman tentang ilmu pengetahuan dalam segala aspek, khususnya aspek hukum kesehatan.
9. Para staf sekretariat Program Studi Fakultas Hukum dan Komunikasi Magister Hukum Kesehatan Universitas Katolik Soegijapranata, yang dengan sabar memberikan bantuan administrasi dalam kegiatan belajar mengajar.
10. Dr. Endro Suprayitno, Sp.Kj, M.Si., selaku Direktur RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah, yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
11. Seluruh staf RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah yang telah membantu dalam penelitian ini, yang tidak bisa disebut satu persatu.

12. Kedua orang tua terkasih yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan doa kepada penulis.
13. Adik terkasih yang memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
14. Keluarga terkasih yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
15. Teman-teman Angkatan XXV Prodi Hukum Kesehatan Unika Soegijapranata yang telah memberikan doa, masukan, dan motivasi kepada penulis.
16. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa karena keterbatasan dan kekurangan dari penulis sehingga tesis ini mungkin kurang sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik, saran serta masukan yang bersifat membangun menuju kesempurnaan. Penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan memberikan informasi, bahan perbandingan dan masukan bagi peneliti lain yang meneliti masalah sejenis, serta menambah literatur/referensi ilmu pengetahuan, dan khususnya bidang hukum kesehatan.

Semarang, Januari 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
HALAMAN PERNYATAAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
1. Manfaat Praktis.....	10
2. Manfaat Akademis.....	11
E. Metode Penelitian.....	11
1. Metode Pendekatan.....	11
2. Spesifikasi Penelitian.....	12
3. Jenis Data.....	13
4. Metode Pengumpulan Data.....	15
5. Metode Sampling.....	18
6. Metode Analisis Data.....	18
F. Rencana Penyajian Tesis.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22

A. Kerangka Konsep.....	22
B. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	23
C. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	30
D. Rumah Sakit.....	36
E. Hak Pasien.....	40
F. Kepuasan Pasien.....	43
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian	48
1. Gambaran RSUD Tugurejo Semarang.....	48
2. Hasil Wawancara dengan Narasumber.....	49
3. Hasil Penelitian Terhadap Responden.....	56
a. Tingkat Kepuasan Pasien JKN.....	56
b. Dimensi Mutu.....	56
B. Pembahasan	63
1. Peraturan Tentang Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Tugurejo Semarang.....	63
2. Tingkat Kepuasan Pasien JKN.....	68
3. Faktor yang menyebabkan ketidakpuasan.....	77
BAB IV PENUTUP	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Pasien JKN.....	56
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	22
---------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Pengantar Instrumen

Lampiran. 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran. 3 Kuesioner Untuk Responden

Lampiran. 4 Daftar Pertanyaan Pedoman Wawancara Untuk Narasumber

Lampiran. 5 Surat studi pendahuluan di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah

Lampiran. 6 Surat izin penelitian di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah



**LAMPIRAN KEPUTUSAN REKTOR
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

Nomor : 0047 /SK.Rek/X/2013
Tanggal : 07 Oktober 2013
Tentang : PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI
TUGAS AKHIR DAN TESIS

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI / TUGAS AKHIR/ TESIS*)

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi/ tugas akhir/ tesis*) yang berjudul :

“ Analisis kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Tugurejo Semarang ”

ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi/ tugas akhir/ tesis *) ini sebagian atau seluruhnya merupakan *hasil plagiasi*, maka saya rela untuk dibatalkan, dengan segala akibat hukumnya sesuai peraturan yang berlaku pada Universitas Katolik Soegijapranata dan/ atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Semarang, 15 Maret 2019
METERAI TEMPEL
9FC16AFF448411174
5000
ENAM RIBU RUPIAH
(.....) Widyaningrum
NIM : 16.02.0021

*) : hilangkan yang tidak sesuai

ANALISIS KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD TUGUREJO SEMARANG

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan adalah yang merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu rumah sakit harus memiliki standar pelayanan untuk mengukur indikator standar pelayanan. Untuk mengukur tercapai atau tidaknya standar yang telah ditetapkan maka dipergunakan indikator, yaitu ukuran kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan. Pada pelaksanaan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien JKN harus diberikan sesuai dengan standar pelayanan sehingga pasien merasa puas. Cakupan kepesertaan JKN yang semakin meningkat dan banyaknya kasus ketidakpuasan yang terjadi pada pasien pengguna JKN sehingga peneliti tertarik untuk meneliti.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis dilakukan pada pelayanan rawat jalan di RSUD Tugurejo Semarang. Jenis data menggunakan data primer dan data sekunder. Metode sampling yang digunakan yaitu purposive sampling. Metode pengumpulan data menggunakan studi pustaka dan studi lapangan. Teknik analisis data menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif.

Hasil penelitian didapatkan RSUD Tugurejo Semarang memiliki standar pelayanan dibuat berdasarkan peraturan gubernur Jawa Tengah dengan dikeluarkannya Peraturan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Provinsi Jawa Tengah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Standar Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018 dalam memberikan pelayanan kesehatan RSUD Tugurejo Semarang menerapkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Tugurejo Semarang sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal. Tingkat kepuasan pasien JKN pada dimensi *Effective* pasien merasakan puas sebesar 44,4% dan sangat puas sebesar 55,6%, dimensi *efficient* didapatkan hasil responden puas 60% dan sangat puas 40%, dimensi *Accessible* didapatkan hasil tidak puas sebesar 11,1%, puas sebesar 46,7%, dan sangat puas sebesar 42,2%, dimensi *Acceptable/patient-centred* didapatkan hasil responden puas sebesar 40% dan sangat puas 60%, dimensi *equitable* didapatkan hasil responden puas sebesar 33,3% dan sangat puas sebesar 66,7%, pada dimensi *safe* didapatkan hasil responden puas sebesar 60% dan sangat puas sebesar 40%. Faktor yang menyebabkan ketidakpuasan dikarenakan tenaga kesehatan kurang mematuhi standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan dan kurangnya kesadaran pasien akan kewajibannya

Kata kunci: mutu pelayanan, rumah sakit, kepuasan, pasien JKN

**ANALYSIS OF THE SATISFACTION OF NATIONAL HEALTH
INSURANCE (JKN) PATIENTS TO OUTPATIENT SERVICE QUALITY
AT TUGUREJO REGIONAL HOSPITAL SEMARANG**

ABSTRACT

Health service quality refers to the level of health service perfection in generating the patients' satisfaction. In realizing qualified health services a hospital should have service standards to measure the service standard indicators. To measure whether the predetermined standards have been reached or not indicators are used, namely to measure the compliance toward predetermined standards. Health service provision to JKN patients should be in accordance with the service standard so that the patients would feel satisfied. The increasing JKN membership coverage and the number of JKN patients' made the researcher interested to study.

This study used a socio-legal approach having descriptive-analytical specification that was conducted to the outpatient services provided by Tugurejo Regional Hospital Semarang. The type of data were primary and secondary data whereas the sampling technique was purposive sampling. The data gathering was conducted by literature and field studies. The data obtained were then quantitatively and qualitatively analyzed.

The results of the study showed that the service standard of Tugurejo Regional Hospital was based on the the Central Java Governor's regulation by the issuance of the regulation of the Director of Tugurejo Regional Hospital Nr. 38 of 2017 on the Standard of the Tugurejo Regional Hospital of Central Java of 2018. In providing health services Tugurejo Regional Hospital should implement minimum service standard of Tugurejo Rgional Hospital Semarang that was in accordance with the Minister of Health of the Republic of Indonesia's Decree Nr. 129/Menkes/SK/II/2008 on Minimum Service Standards. The levels of JKN patients' satisfaction in effectiveness dimension were feeling satisfied 44.4% and very satisfied 55.6%., Based on efficiency dimension the level of satisfied was 60% and very satisfied was 40% whereas according to accessibility dimension the levels were dissatisfied at 11.1%, satisfied 46.7%, and very satisfied 42.2%. The acceptability/patient-centered dimension showed that 40% satisfied and 60% very satisfied whereas equitablity dimension showed 33.3% satisfied and 66.7% very satisfied. Safety dimension showed that 60% satisfied and 40% very satisfied. Some factors caused dissatisfaction, namely the facts that the health workers did not comply with the existing health service standards beside lack of patients' awareness to their obligations.

Keywords: service quality, hospital, satisfaction, JKN patient

