

**KEPUASAN TENAGA KESEHATAN DI FASILITAS KESEHATAN
RUJUKAN TINGKAT LANJUT (FKRTL) TERHADAP REGULASI
PELAYANAN KEGAWATDARURATAN BAGI PESERTA JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI KLATEN**

TESIS

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat sarjana S-2**

**Program Studi Magister Ilmu Hukum
Konsentrasi Hukum Kesehatan**



**diajukan oleh
Galih Meilaningtyas
NIM 19.C2.0033**

**FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIKA SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2019**

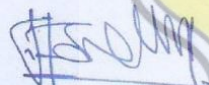
TESIS

**KEPUASAN TENAGA KESEHATAN DI FASILITAS KESEHATAN
RUJUKAN TINGKAT LANJUT (FKRTL) TERHADAP REGULASI
PELAYANAN KEGAWATDARURATAN BAGI PESERTA JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI KLATEN**

Diajukan oleh
Galih Meilaningtyas
NIM : 19.C2.0033

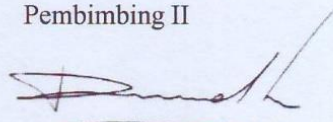
Telah disetujui oleh:

Pembimbing I


Dr. Y. Budi Sarwo, SH., MH

tanggal 13 Mei 2020

Pembimbing II


dr. Daniel Budi Wibowo, M. Kes

tanggal 13 Mei 2020

**PROGRAM STUDI MAGISTER HUKUM KESEHATAN
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI**

Jl. Pawiyatan Luhur IV/1 Bendan Duwur Semarang 50234
Telp. (024) 8441555, 8505003(hunting) Fax. (024) 8415429 - 8445265
e-mail: mh.kes@unika.ac.id http://www.unika.ac.id



PENGESAHAN

Tesis disusun oleh :

Nama : GALIH MEILANINGTYAS

Nim : 19.C2.0033

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada hari / tanggal : Rabu, 13 Mei 2020

Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji :


1. Dr. Y Budi Sarwo, SH., MH

2. dr. Daniel Budi Wibowo, M.Kes

3. Dr. B Resti Nurhayati, 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 , 13 Mei 2020


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

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

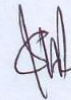
Nama : Galih Meilaningtyas
Program Studi : Magister Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum dan Komunikasi
Jenis Karya : Tesis

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul “Kepuasan Tenaga Kesehatan Di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) Terhadap Regulasi Pelayanan Kegawatdaruratan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Klaten” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalikan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 14 Mei 2020

Yang menyatakan,



Galih Meilaningtyas

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Galih Meilaningtyas

Nim : 19. C2. 0033

Progdi/Konsentrasi : Magister Ilmu Hukum/Konsentrasi Hukum Kesehatan

Fakultas : Hukum dan Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir dengan judul Kepuasan Tenaga Kesehatan Di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) Terhadap Regulasi Pelayanan Kegawatdaruratan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Klaten tersebut bebas plagiasi. Akan tetapi bila terbukti melakukan plagiasi maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 14 Mei 2020

Yang menyatakan,



Galih Meilaningtyas

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas anugerahNya penulis bisa menyelesaikan tesis ini dengan judul “Kepuasan Tenaga Kesehatan Di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) Terhadap Regulasi Pelayanan Kegawatdaruratan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Klaten” Dalam tesis ini penulis membahas masalah tentang kepuasan tenaga kesehatan dari segi mengakses pasien dalam pelayanan kegawatdaruratan, dari segi tariff INA-CBG yang masih rendah serta kriteri kagawatdarurat yang sudah sesuai dengan peraturan undang-undang

Tesis ini merupakan karya tulis ilmiah yang penulis susun, namun penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari ketidaksempurnaan baik dari segi isi maupun penulisannya. Untuk itu, penulis berharap adanya masukan berupa kritik dan saran yang membangun untuk peningkatan mutu tesis ini.

Penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan ide dan masukan sehingga tesis ini dapat selesai, terkhusus kepada:

1. **Prof. Dr. F. Ridwan Sanjaya,MS.IEC** selaku Rektor Unika Soegijapranata Semarang.
2. **Dr. Marcella Elwina Simandjuntak, SH.,CN.,M.HUM** selaku Dekan Fakultas Pascasarjana Unika Soegijapranata Semarang.
3. **Dr. Endang Wahyati, SH., MH.,** selaku Ketua Program Studi Magister Hukum Konsentrasi Hukum Kesehatan Program Pascasarjana Unika Soegijapranata Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis guna mengikuti perkuliahan.

4. **Dr. Y. Budi Sarwo, SH., MH** selaku pembimbing utama yang senantiasa memotivasi penulis, agar dapat menyelesaikan penulisan tesis ini. Terima kasih atas bimbingan, kesabaran, dan motivasinya selama ini, sehingga penulis dapat melewati semua kesulitan dalam proses penyelesaian studi tesis ini.
5. **dr. Daniel Wibowo, M.Kes** selaku pembimbing kedua yang selalu berusaha meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan kesabaran dan kebaikannya, dan selalu menyemangati penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
6. **Dr. Resti Nurhayati, SH., M.Hum** selaku penguji tesis yang telah banyak memberikan saran dan masukan untuk penyelesaian tesis ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Magister Hukum Konsentrasi Hukum Kesehatan Program Pascasarjana Unika Soegijapranata Semarang yang telah memberikan materi kuliah selama ini, yang sangat berguna bagi peneliti dan terwujudnya tesis
8. Pada seluruh staf administrasi fakultas pascasarjana Hukum Kesehatan Unika Soegijapranata, Mas Dian dan Mba Hermin, terima kasih buat semua bantuan yang diberikan dalam mengurus segala administrasi untuk penyelesaian tesis ini.
9. Terima kasih kepada Kepala Bagian Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten, RSUD Muhammadiyah, RSUD Bagas Waras yang telah menerima peneliti untuk melakukan penelitian demi penyelesaian tesis ini.
10. Terima kasih kepada seluruh keluarga besar saya, yaitu Ibu dan Bapak tercinta selaku orang tua saya yang selalu memberikan dukungan motivasi dan materi.
11. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih yang tak terhingga.

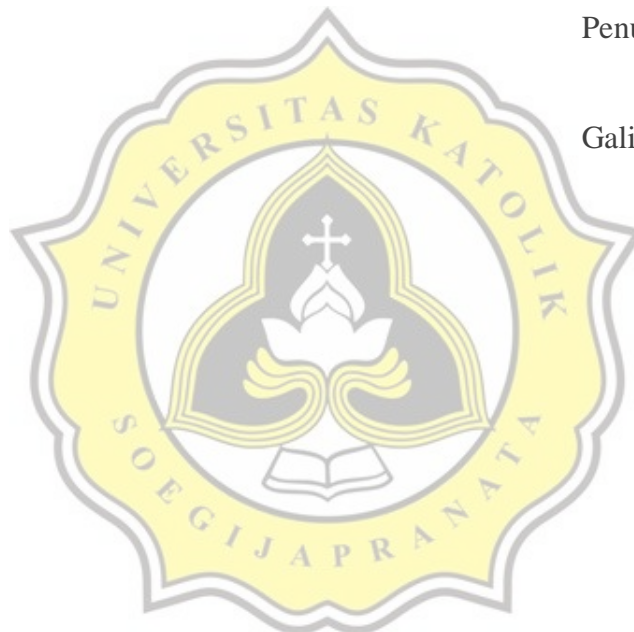
Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna karena terbatasnya kemampuan dan pengetahuan penulis. Penulis sangat berharap kritik dan saran demi perbaikan yang lebih baik lagi. Akhirnya semoga penelitian tesis ini bermanfaat bagi kepentingan akademik khususnya bagi pengembangan kajian hukum kesehatan, maupun bagi kepentingan institusi dinas kesehatan, pendidikan kesehatan dan rumah sakit.

Klaten, Januari

2020

Penulis

Galih meilaningtyas



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
HALAMAN PERNYATAAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Kerangka Pemikiran.....	11
F. Metode Penelitian.....	12

1. Metode Pendekatan	12
2. Spesifikasi Penelitian	13
3. Variabel dan Definisi Operasional	13
4. Jenis Data	14
5. Metode Pengumpulan Data	17
6. Daftar Pertanyaan	17
7. Lokasi Penelitian dan Metode Sampling	19
8. Metode Penyajian Data	20
9. Metode Analisis Data	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Kerja	22
B. Sistem Rujukan Kesehatan	31
C. Jaminan Kesehatan Nasional	35
1. Akses Jaminan Kesehatan Nasional	35
2. Tarif Jaminan Kesehatan Nasional	41
3. Pelayanan Gawatdarurat	49
D. Tenaga Kesehatan	55
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. HASIL PENELITIAN	
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	57
2. Hasil Wawancara	59
B. PEMBAHASAN	

1. Kepuasan Tenaga Kesehatan Di FKRTL Dalam Regulasi Pelayanan Kegawatdaruratan Dari Segi Mengakses Pasien	70
2. Kepuasan Tenaga Kesehatan Di FKRTL Dalam Regulasi Pelayanan Kegawatdaruratan Dari Segi Tarif INA-CBG	74
3. Kepuasan Tenaga Kesehatan Di FKRTL Dalam Regulasi Pelayanan Kegawatdaruratan Dari Segi Kriteria Gawatdarurat.....	78

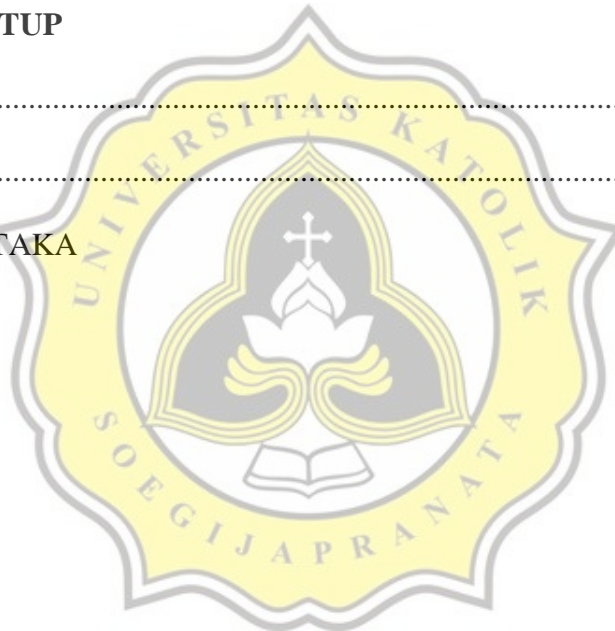
BAB IV PENUTUP

A. SIMPULAN.....	82
------------------	----

B. SARAN	84
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kepuasan Narasumber PKU Muhammadiyah Delanggu	59
Tabel 1.2 Kepuasan Narasumber RSUD Bagas Waras.....	59
Table 1.3 Pelayanan RS Level I dan Level II	78



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konsep 12



DAFTAR SINGKATAN

BPJS	= Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
FFS	= <i>Fee For Services</i>
Faskes	= Fasilitas Kesehatan
FKTP	= Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
FKRTL	= Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut
IGD	= Instalasi Gawat Darurat
INA-CBG	= Indonesia-Case Based Groups
JKN	= Jaminan Kesehatan Nasional
PBI	= Penerima Bantuan Iuran
PMK	= Peraturan Menteri Kesehatan
RS	= Rumah Sakit
RSUD	= Rumah Sakit Umum Daerah
SJSN	= Sistem Jaminan Sosial Nasional
Tenakes	= Tenaga Kesehatan
UGD	= Unit Gawat Darurat
UUD	= Undang-Undang Dasar



**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 :
"Kepuasan Tenaga Kesehatan di Fasilitas Kesehatan
Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) Terhadap Regulasi
Pelayanan kegawatdaruratan bagi Peserta Jaminan
Kesehatan Nasional (JKN) di Klaten."
.....

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 Mei 2020



..... melampirkan.....)

NIM: 19. 02. 0033

*) : hilangkan yang tidak sesuai

ABSTRAK

KEPUASAN TENAGA KESEHATAN DI FASILITAS KESEHATAN RUJUKAN TINGKAT LANJUT (FKRTL) TERHADAP REGULASI PELAYANAN KEGAWATDARURATAN BAGI PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI KLATEN

Oleh: Galih Meilaningtyas

Tanggung jawab pemerintah untuk menjamin setiap warga negaranya mendapatkan pelayanan kesehatan yang memadai dilandasi oleh Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan Pasal 5. Tidak semua fasilitas kesehatan menjalin kerjasama dengan BPJS. Dalam keadaan darurat, tidak mungkin seorang peserta harus mencari lokasi fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS, Rumah sakit yang menjadi bagian dari pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang harus dijamin oleh BPJS yang tujuan utamanya dari adanya rumah sakit adalah menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan pendekatan yuridis sosiologis di RSUD Bagas Waras dan PKU Muhammadiyah Delanggu. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*, penelitian ini bersifat deskriptif analitis dengan menggunakan metode pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan studi kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan Sesuai dengan Peraturan Presiden No 82 Tahun 2018 Pasal 63 Ayat(1) Tentang Jaminan Kesehatan dalam hal pemberian pelayanan gawatdarurat, di PKU Muhammadiyah Delanggu dan RSUD Bagas Waras sudah memberlakukan hal tersebut dan tidak ada masalah apabila ada pasien gawatdarurat yang mengancam nyawa harus segera ditangani tanpa meminta surat rujukan dan tidak menarik biaya pelayanan. Peraturan Menteri Kesehatan No 52 Tahun 2016 Tentang Standart Tarif Pelayanan Kesehatan pada FKTP dan FKTL dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional, PKU Muhammadiyah dan RSUD Bagas Waras merasa tidak puas dan mengeluhkan tarif INA CBGs yang dianggap rendah apalagi bila dibandingkan saat *fee for service* menjadi faktor penyebab ketidakpuasan tenaga medis di era JKN. PMK No 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan, Pasien yang datang ke IGD dilakukan triase untuk memilah mana kasus gawat darurat atau bukan.

Kata kunci: Sistem Rujukan Tingkat Lanjut, Kegawatdaruratan, Jaminan Kesehatan, Tenaga Kesehatan.

ABSTRACT

HEALTH SATISFACTION IN THE HEALTH FACILITIES OF THE CONTINUED LEVEL (FKRTL) TOWARDS EMERGENCY SERVICE REGULATION FOR PARTICIPANTS IN HEALTH GUARANTEE NATIONAL (JKN) IN KLATEN

By: Galih Meilaningtyas

The responsibility of the government to guarantee that every citizen receives adequate health services is based on Law (legislation) Number 36 of 2009 concerning health Clause 5. Not all health facilities collaborate with BPJS. In an emergency, it is not possible for a participant to look for the location of a health facility in collaboration with BPJS. Hospitals that are part of the implementation of the National Health Insurance (JKN) must be guaranteed by BPJS which main purpose of a hospital is to provide quality health services.

This research is a qualitative research, with a sociological juridical approach in the Bagas Waras Regional Hospital and PKU Muhammadiyah Delanggu. The sampling technique is using the purposive sample. This research is analytical descriptive using data collection methods such as interviews, observation and literature study.

The results showed that in accordance with Presidential Regulation No. 82 of 2018 Article 63 Paragraph (1) Regarding Health Insurance in the provision of emergency services, the PKU Muhammadiyah Delanggu and the Bagas Waras Regional Hospital have enforced this matter and there is no proposition if there are emergency patients who threaten lives must have immediately handled without requesting a referral letter and not charging service fees. Minister of Health Regulation No. 52 Year 2016 Regarding Standard Health Services Tariffs at FKTP and FKTL in the Implementation of the National Health Insurance Program, PKU Muhammadiyah and Bagas Waras Regional Hospital are dissatisfied and complained about INA CBGs rates which are considered low especially when it compared to the fee for service which become a dissatisfaction factor of medical personnel in the JKN era. PMK No. 47 of 2018 Regarding Emergency Services, Patients who come to the emergency room are triaged to sort out which cases are emergencies or considered as not.

Keywords: Advanced Referral System, Emergency, Health Insurance, Medical personnel.