

SKRIPSI

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH (RSUD) dr. DORIS SYLVANUS PALANGKA RAYA SETELAH
BERLAKUNYA UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK**



Diajukan Oleh :

Yullia Afrinda Sonora

NPM : 140511705
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2018

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr.
DORIS SYLANUS PALANGKA RAYA SETELAH BERLAKUNYA UNDANG-UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**



Diajukan Oleh :

Yullia Afrinda Sonora

NPM : 140511705

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

Telah Disetujui Untuk Ujian Pendarasan

Dosen Pembimbing

Tanggal

**: 22 / 2020
/ 6**

R. Sigit Widiarto, S.H, L.LM

tanda tangan

: 

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr.
DORIS SYLVANUS PALANGKA RAYA SETELAH BERLAKUNYA UNDANG-
UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**



Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 13 September 2018
Tempat : Ruang Dosen Lantai II

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. W. Riawan Tjandra, S.H., M.Hum.
Sekretaris : B. Hengky Widhi A, S.H.,M.H.
Anggota : R. Sigit Widiarto, S.H.,LL.M.

Tanda Tangan 22/10/18
18/10/18

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum



Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, SH., M.Hum

HALAMAN MOTTO

Serahkanlah perbuatanmu kepada TUHAN, maka terlaksanalah segala rencanamu

(Amsal 16:3)



PERSEMBAHAN

Penulisan Hukum Ini, khusus saya persembahkan kepada:

1. Allah Bapa di Surga, Tuhan Yesus Kristus,

Yang selalu memberikan rahmat dan berkat, serta selalu menolong dan mendengarkan doa, demi tercapai dan terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini dan studi perkuliahan saya.

2. Ayah dan Ibu saya,

Yang senantiasa memberikan dorongan dan semangat serta dukungan materi selama studi perkuliahan saya.

3. Adik saya,

Yang selalu menjadi teman dan menyemangati saya untuk tetap maju dan sabar.

4. Para Sahabat Senasib dan Seperjuangan,

Khasa, Dita, Ivana, Inten, Rara, Devi, Erna, Pita, Eva dan semua teman-teman angkatan 2014. Terimakasih untuk wawasan, dukungan, masukan, dan hiburannya selama masa studi. Terimakasih untuk kebersamaan kita semua selama ini, semoga kita dapat bertemu lagi.

KATA PENGANTAR

Segala rasa syukur dan Kerendahan hati, saya haturkan Terima Kasih kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan perlindungannya yang berlimpah kepada penulis selama melakukan penulisan hukum ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan yang berjudul “PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. DORIS SYLVANUS PALANGKA RAYA SETELAH BERLAKUNYA UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK”

Tujuan penulisan hukum ini adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Atmajaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa selama penelitian ini dilakukan, banyak pihak yang telah mendukung, baik secara moril maupun materil. Mulai dari awal sampai selesainya penulisan hukum ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, saran, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penelitian ini, khususnya kepada Bapak R. Sigit Widiarto, S.H., L.LM selaku dosen pembimbing yang selalu mendorong dan membantu saya untuk menyelesaikan penelitian ini. Saya juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung saya dalam mempersiapkan penelitian ini, yaitu :

1. Bapak Gregorius Sri Nurhartanto, S.H., L.LM selaku Rektor Universitas Atmajaya Yogyakarta
2. Ibu Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atmajaya Yogyakarta

3. Bapak R. Sigit Widiarto, S.H., L.LM selaku Dosen Pembimbing yang selalu membantu dan mendorong saya dalam menyelesaikan penelitian ini
4. Bapak Cipta Yanatama, sebagai Kepala Divisi Humas (Hubungan Masyarakat) Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya, selaku Narasumber dalam penulisan hukum ini yang selalu terbuka dalam memberi data dan membantu saya.
5. Seluruh Bapak/Ibu dosen dan segenap karyawan di Fakultas Hukum Universitas Atmajaya Yogyakarta yang telah membantu saya dalam menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Atmajaya Yogyakarta.
6. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan hukum skripsi ini masih banyak kekurangan baik dalam hal metode penulisan maupun dalam hal pembahasan, oleh karena itu, kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun dari pembaca, akan sangat penulis terima dengan senang hati. Demikian ucapan terimakasih dan sekaligus kata pengantar dari saya, terimakasih atas perhatiannya.

Tuhan Yesus Memberkati kita semua.

ABSTRACT

One of the Government's main task is provide service. Public sevice is fulfillment of the public (society) and to improve the welfare of the community. These service are including health community service. Every citizen has the right to good health care. As one of the effort to improve health services, the hospital is one of the most important organs in providing health services to the community. the problems posed in this research is how the implementation of Public Services in the Regional General Hospital dr. Doris Sylvanus Palangka Raya after the enactment of Law Number 25 of 2009 on Public Services.

The purpose of this study is to describe how the implementation of Public Services in Hospitals dr. Doris Sylvanus after the enactment of Law Number 25 of 2009 on Public Service. Location of research conducted in RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya which is a local hospital. Researcher use technique of selecting informant random sampling. Researchers use a "qualitative" analysis of data obtained based on observations.

The conclusion of this research is the implementation of public services in hospitals dr. Doris Sylvanus after the enactment of Law Number 25 of 2009 on Public Service has been done fairly well in accordance with the standards of public services, which is supported by Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 129 / Menkes / SK / II / 2008 on Minimum Hospital Service Standards. It's just that there are some obstacles, including the lack of Human Resources, in terms of service procedures, especially in terms of complaints, facilities and infrastructure and in terms of safety and environmental comfort. for that, it needs an increase in human resources and facilities and infrastructure and various other methods that can improve the implementation of public servants in hospitals dr. Doris Sylvanus Palangka Raya

Keywords: Public Service, Health Services, Hospital.

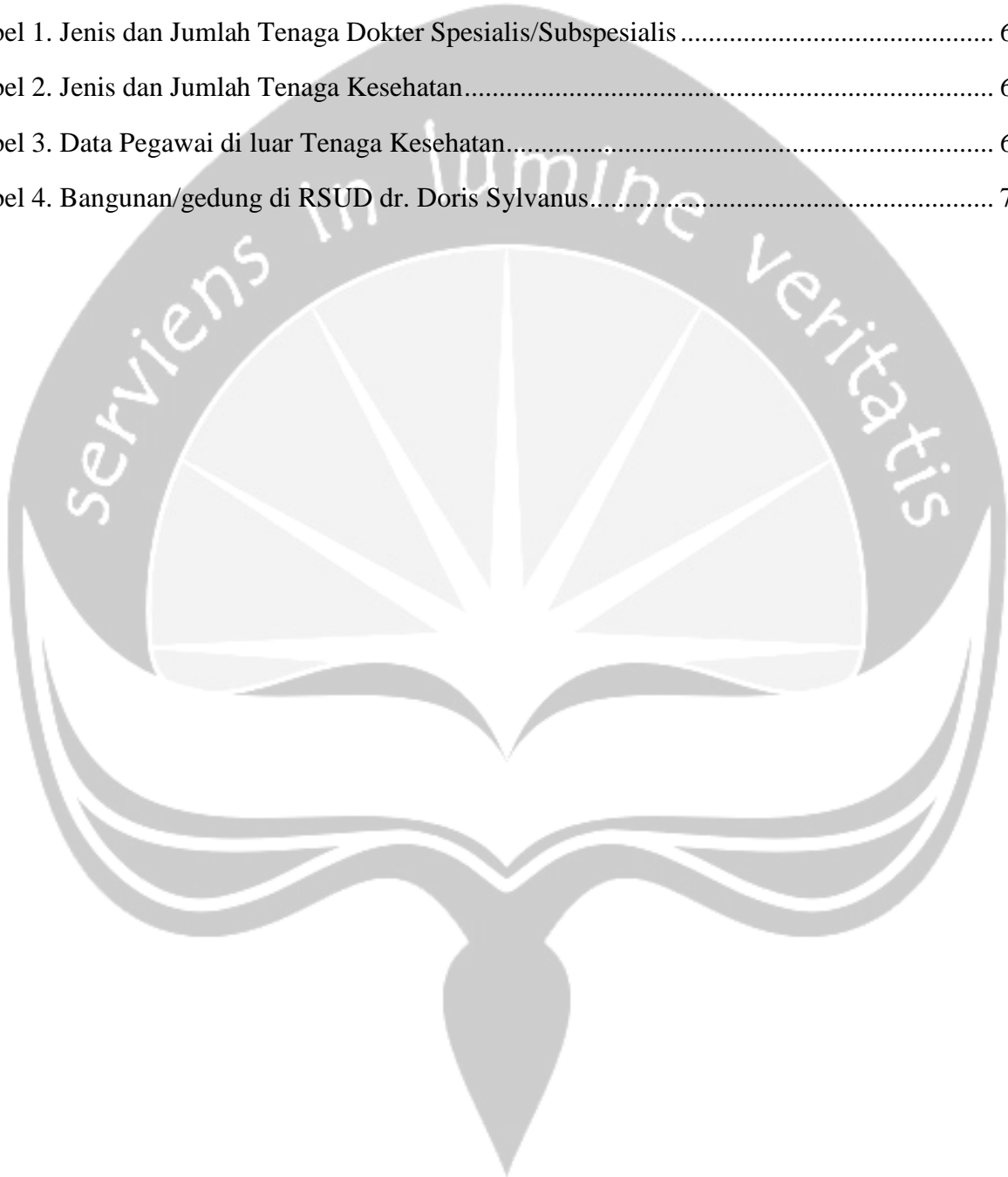
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
PERNYATAAN KEASLIAN	xiv
BAB. I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Keaslian Penelitian	10
F. Batasan Konsep	13
G. Metode Penelitian	14
H. Sistematika Penelitian	22

BAB. II HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	24
A. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya	24
1. Pelayanan Publik	24
a. Pengertian Pelaksanaan	24
b. Pengertian Pelayanan Publik	25
2. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya ..	46
B. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	55
C. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya Setelah Berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	58
1. Tinjauan Tentang Kota Palangka Raya	58
2. Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Setelah Berlakunya Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	61
D. Kendala Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya	97
BAB. III PENUTUP.....	102
A. KESIMPULAN.....	102
B. SARAN.....	105
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jenis dan Jumlah Tenaga Dokter Spesialis/Subspesialis	62
Tabel 2. Jenis dan Jumlah Tenaga Kesehatan.....	64
Tabel 3. Data Pegawai di luar Tenaga Kesehatan.....	65
Tabel 4. Bangunan/gedung di RSUD dr. Doris Sylvanus.....	74



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 1. Alur Pasien Rawat Jalan Pihak Ke-3 dan Jaminan lainnya.....	67
Bagan 2. Alur Pasien Umum Rawat Jalan.....	68
Bagan 3. Alur Pasien Rawat Inap.....	69
Bagan 4. Jalur Pasien Rawat Jalan BPJS.....	70



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Jumlah Responden	79
Gambar 2. Sistem Pelayanan Kesehatan.....	80
Gambar 3. Metode dan Prosedur Pelayanan	81
Gambar 4. Metode dan Prosedur Persyaratan.....	82
Gambar 5. Sosialisasi Standar Pelayanan Minimal (SPM).....	84
Gambar 6. Pelayanan Berdasarkan Standar Minimal	85
Gambar 7. Tanggung Jawab dan Jaminan Oleh Rumah Sakit.....	86
Gambar 8. Pelayanan Waktu, Biaya, Kondisi dan Kemampuan Para Pihak	87
Gambar 9. Pelayanan Berdasarkan Prinsip Efisiensi dan Efektivitas.....	88
Gambar 10. Pemberian Dorongan, Aspirasi, Kebutuhan dan Harapan Oleh Rumah Sakit.....	90
Gambar 11. Pelayanan Tanpa Memandang Status Sosial.....	91
Gambar 12. Saling Menghormati antara Hak dan Kewajiban Para Pihak.....	92
Gambar 13. Rumah Sakit Berkonsultasi Berdasarkan Prinsip Integritas	93
Gambar 14. Sarana dan Prasarana	95
Gambar 15. Pemberian dan Pemakaian Sumber Daya	96

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bernama Yullia Afrinda Sonora menyatakan bahwa penelitian yang berjudul *Pelaksanaan Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya Setelah Berlakunya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik* merupakan hasil karya saya sendiri bukan merupakan hasil plagiat dari karya orang lain, jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiat dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi.

Demikian pernyataan keaslian penelitian ini, atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 21 Juni 2018

Yang Menyatakan,

Yullia Afrinda Sonora