

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD KABUPATEN WONOGIRI
BERDASARKAN ASAS KEPROFESIONALAN DAN ASAS
KETEPATAN WAKTU DALAM UU NO. 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYANAN PUBLIK



Diajukan Oleh:
Bayu Satriya Negara

NPM : 210514278
Progam Studi : Hukum
Progam Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2024

HALAMAN PERSETUJUAN
PENULISAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD KABUPATEN WONOGIRI
BERDASARKAN ASAS KEPROFESIONALAN DAN ASAS KETEPATAN
WAKTU DALAM UU NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN
PUBLIK



Diajukan oleh :

Bayu Satriya Negara

NPM

: 210514278

Progam Studi

: Hukum

Progam Kekhususan

: Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

Telah Disetujui Untuk Ujian Pendadaran

Dosen Pembimbing

Tanggal : 14/12/2024

Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Y. Sri Pudyatmoko', written over a horizontal line.

HALAMAN PENGESAHAN
PENULISAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD KABUPATEN WONOGIRI
BERDASARKAN ASAS KEPROFESIONALAN DAN ASAS KETEPATAN
WAKTU DALAM UU NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN
PUBLIK



Skripsi telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 24 Januari 2025
Tempat : Pendaran 3 R. Dosen Lt. II

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. W. Riawan Tjandra, SH., M.Hum.
Sekretaris : Bibianus Hengky Widhi A., S.H., M.H.
Anggota : Y. Sri Pudyatmoko, SH., M.Hum.

Tanda Tangan

Mengesahkan
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Prof Dr. Th. Anita Cristiani, S.H., M.Hum



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, yang sudah mencurahkan rahmat dan kasih karunia-Nya, sehingga penulisan hukum dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Kabupaten Wonogiri Berdasarkan Asas Keprofesionalan Dan Asas Ketepatan Waktu Dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik” bisa terselesaikan dengan baik. Penulisan hukum ini merupakan hasil buah pemikiran Penulis dalam mencari dan mengolah data yang diperoleh dari lapangan dalam rangka mengetahui kualitas pelayanan kesehatan sebagai bentuk pelayanan publik di RSUD Kabupaten Wonogiri. Penulisan hukum ini juga merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh Penulis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulisan hukum ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan, doa, dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof Dr. Th. Anita Christiani, S.H., M.Hum., selaku dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bp.Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan arahan dan pendampingan dalam menyusun Penulisan Hukum ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bp.dr. Adhi Dharma, M.M selaku direktur RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso yang telah bersedia menjadi narasumber dalam menyusun Penulisan Hukum ini.
4. Ibu saya tercinta Ninik Rahayu yang telah senantiasa memberikan semangat tiada hentinya, doa kelancaran, kesempatan untuk menempuh pendidikan yang berkualitas, dan memberikan segalanya yang terbaik untuk penulis.
5. Ayah saya A.S. Joko Prayitno yang telah membantu kelancaran dalam Penulisan Hukum ini.
6. Kakak saya tercinta Lulu Ayu Sukma Asnawi S.Psi. yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

7. Sahabat penulis yang telah menemani penulis sejak awal kegiatan perkuliahan yakni Arga, Arsyah, Kristian, Raka, Memet dan Pacu.
8. Seluruh keluarga besar “*Undertrees*” Arga, Arsyah, Kristian, Raka, Pacu, Memet, Abe, Adha, Eugene, Imron, Nico, Dharma, Maryos, Ariel, Nando, Irman, Nong, Ochi, dan Rafael. Yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
9. Seluruh teman-teman divisi media Raka, Dava, Roger, dan Ansel yang telah menemani penulis dalam kegiatan organisasi di Fakultas Hukum.
10. Seluruh keluarga besar Asthabrata Fakultas Hukum Universitas Atmajaya.
11. Seluruh jajaran Dosen dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Atmajaya Yogyakarta yang mendidik secara tulus selama di bangku perkuliahan.
12. Semua pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu proses penulisan hukum (skripsi) penulis.

Akhir kata penulis sadar bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan Penulisan Hukum ini. Oleh karena itu, penulis meminta maaf jika terdapat kesalahan yang kurang berkenan dan apabila terdapat kritik atau saran, penulis akan menerimanya dengan senang hati.

Yogyakarta, 14-12-2024

Yang menyatakan,



Bayu Satriya Negara

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagai bentuk pemenuhan hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang kesehatan di RSUD Kabupaten Wonogiri berdasarkan asas keprofesionalan dan asas ketepatan waktu serta permasalahan apa yang timbul dalam mewujudkan asas tersebut dan upaya RSUD Kabupaten Wonogiri dalam mengatasi persoalan berkaitan dengan asas keprofesionalan dan asas ketepatan waktu. Penelitian hukum ini menggunakan metode empiris. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan asas keprofesionalan relatif baik dan berdasarkan asas ketepatan waktu kualitas pelayanan kesehatan tergolong cukup. Hal ini dibuktikan dengan adanya pelayanan yang melebihi standar pelayanan minimal di RSUD Kabupaten Wonogiri. Berkaitan dengan permasalahan asas keprofesionalan dan asas ketepatan waktu RSUD Kabupaten Wonogiri telah melakukan upaya-upaya yang baik seperti pengawasan, evaluasi, inovasi, dan pengembangan sumber daya manusia.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Asas Keprofesionalan, Asas Ketepatan Waktu, Pelayanan Kesehatan, RSUD Kabupaten Wonogiri.

ABSTRACT

Public services are activities that must be carried out by the government as a form of fulfilling the rights of the community. One form of public service provided by the government is health services. This research aims to determine the quality of public services in the health sector at the Wonogiri District Hospital based on the principle of professionalism and the principle of timeliness as well as what problems arise in realizing these principles and the efforts of the Wonogiri District Hospital in overcoming problems related to the principle of professionalism and the principle of timeliness. This legal research uses empirical methods. The results of this research are that the quality of health services based on the principle of professionalism is relatively good and based on the principle of timeliness the quality of health services is considered adequate. This is proven by the existence of services that exceed the minimum service standards at the Wonogiri District Hospital. In connection with the issue of the principle of professionalism and the principle of punctuality, the Wonogiri District Hospital has made good efforts such as monitoring, evaluation, innovation and human resource development.

Keywords: Quality of service, Principle of professionalism, Principle of punctuality, Health services, Wonogiri District Hospital.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PENULISAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PENULISAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR DIAGRAM	ix
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	x
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Keaslian Penelitian.....	9
F. Batasan Konsep	15
G. Metode Penelitian.....	16
BAB II.....	21
A. Tinjauan Terhadap Pelayanan Publik	21
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	21
2. Asas-asas Dalam Pelayanan Publik	23
3. Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	26
4. Pelayanan Prima.....	26
5. Standar Pelayanan	27
B. Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUD Kabupaten Wonogiri Berdasarkan Asas Keprofesionalan Dan Asas Ketepatan Waktu, Serta Permasalahan Yang Timbul Dari Penerapan Asas Tersebut.	29
C. Upaya RSUD Kabupaten Wonogiri Dalam Mengatasi Permasalahan Terkait Dengan Asas Keprofesionalan Dan Asas Ketepatan Waktu.	46
BAB III	63
A. KESIMPULAN	63
B. SARAN	67
DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR TABEL

	Hlm.
Tabel 1. Data Jumlah Kunjungan Pasien.....	32
Tabel 2. Jumlah Tenaga Kerja RSUD Kabupaten Wonogiri.....	37

DAFTAR DIAGRAM

	Hlm.
Diagram 1. Kesesuaian kompetensi dokter dengan penyakit yang dikeluhkan..	40
Diagram 2. Kemampuan dokter mendengarkan keluhan pasien.....	41
Diagram 3. Kemampuan Dokter Memeriksa Dengan Teliti.....	42
Diagram 4. Kemampuan Dokter Mendiagnosis Penyakit.....	42
Diagram 5. Jangka Waktu Pelayanan.....	44
Diagram 6. Pelayanan Yang Dirasakan Lama.....	45
Diagram 7. Lama Waktu Tunggu.....	45

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 14-12-2024

Yang menyatakan,



Bayu Satriya Negara