

**PENULISAN SKRIPSI**  
**PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)**  
**PANEMBAHAN SENOPATI DITINJAU DARI ASAS KECEPATAN DAN**  
**KETERJANGKAUAN BIAYA PELAYANAN**



**Diajukan oleh :**

**Angelina Sipahutar**

**NPM : 210514380**

**Program Studi : Hukum**

**Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

HALAMAN PERSETUJUAN  
PENULISAN SKRIPSI  
PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)  
PANEMBAHAN SENOPATI DITINJAU DARI ASAS KECEPATAN DAN  
KETERJANGKAUAN BIAYA PELAYANAN



Diajukan oleh :

Angelina Sipahutar

NPM : 210514380  
Program Studi : Hukum  
Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

Telah Disetujui

Dosen Pembimbing I

Tanggal : 19/12/2024

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

Tanda tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Y. Sri Pudyatmoko', is written over the 'Tanda tangan' label.

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PENULISAN SKRIPSI**  
**PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)**  
**PANEMBAHAN SENOPATI DITINJAU DARI ASAS KECEPATAN DAN**  
**KETERJANGKAUAN BIAYA PELAYANAN**



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

Dalam sidang akademik yang diselenggarakan pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 21 Januari 2025  
Tempat : Ruang 1 Pendadaran, Fakultas Hukum,  
UAJY

Susunan Tim Penguji

Ketua : Dr. W. Riawan Tjandra, S.H., M.Hum.  
Sekretaris : B. Hengky Widhi Antoro, S.H., M.H.  
Anggota : Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum

Tanda Tangan

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

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



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkat, karunia dan kasihNya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir penulisan hukum / skripsi yang berjudul “*Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati Ditinjau Dari Asas Kecepatan dan Keterjangkauan Biaya Pelayanan*” dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak terkait kepentingan dalam penyelesaian tugas akhir ini. Maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus untuk berkat dan karunia-Nya kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Th.Anita Chistiani,S.H.,M.Hum. selaku dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu sabar membimbing, memberi masukan dan saran, meluangkan waktu dan pikiran serta memberi dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum/skripsi dari awal hingga akhir dengan baik dan lancar.
4. Kedua orang tua penulis, Papa dan Mama, yang dengan penuh kasih sayang selalu memberikan motivasi, dukungan, doa dan kepercayaan kepada

penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar.

5. Kedua adik penulis, Jandro Ricardo Sipahutar dan Nova Elisa Sipahutar yang telah memberikan dukungan secara langsung dan tidak langsung kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Dokter Budi Nur Rokhmah., M.H sebagai Kepala Bidang Pelayanan Medik RSUD Panembahan Senopati, Dokter Florentina Sita Murti sebagai Kepala Bidang Keperawatan dan Penjaminan Mutu RSUD Panembahan Senopati, dan Ibu Vernianti, S.E., M.M sebagai Sub Bagian Verifikasi dan Akuntansi RSUD Panembahan Senopati selaku subyek yang membantu penulis dalam memperoleh data penelitian.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan bantuan dan ilmunya selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
8. Sahabat penulis “GRUP PLR” yaitu Agatha Priscilla, Dewa Gede Satria, Muhammad Regia, Gerwin Febrito, Christian Joe, Shavilla Dhita, Raja Jemal yang sudah menjadi teman sehari-hari, saat susah dan senang, sejak awal perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
9. Teman-teman penulis, Maria Sabina, Ketut Diah, Gabriel Deka, Gregoria Wayan, Rahmatiya Suryo, Vivi Angel yang membantu, mendukung dan memberikan semangat kepada penulis.
10. Teman-teman Fakultas Hukum Angkatan 2021 yang selalu berjuang dan memberikan dukungan bersama-sama.

11. Eric Narvin Hutapea selaku *partner* penulis yang selalu menemani, membantu, memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam penulisan skripsi ini
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu, menemani, dan memberikan dukungan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
13. *Last but not least*, kepada diri saya sendiri Angelina Sipahutar, terima kasih atas kerja keras yang tiada henti sehingga dapat melalui begitu banyak permasalahan dalam penyusunan skripsi ini dan dapat menghasilkan pencapaian yang layak diakui.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi penulis yang lain.

Yogyakarta, 19 Desember 2024

Penulis



Angelina Sipahutar

## ABSTRACT

*The thesis is entitled "Public Services at Panembahan Senopati Regional Hospital Seen from the Principles of Speed and Affordability of Service Costs". Public services are a series of activities to meet community needs, especially in the field of health services. The aim of public services is to provide convenience, justice and quality services to all levels of society, including speed and affordability of services. The research method used is empirical legal research, namely research that focuses on social facts. This research was conducted directly with sources to obtain primary data as main data and supported by secondary data. The results of the research show that the implementation of public services at Panembahan Senopati Hospital is currently running relatively well and in accordance with the principles of speed and affordability of service costs, although there are still obstacles and problems in providing health services to the community. society, for example land. and limited space, unprofessional human resources and achievement of indicators that have not become a top priority in hospital management.*

*Keywords: Public Services, Regional Public Hospitals, The Principle of Speed, Affordability of Service Costs*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
HALAMAN PENGESAHAN .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
KATA PENGANTAR .....	III
ABSTRACT .....	VII
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL .....	IX
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	X
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH .....	1
B. RUMUSAN MASALAH .....	8
C. TUJUAN PENELITIAN .....	9
D. MANFAAT PENLITIAN .....	9
E. KEASLIAN PENELITIAN .....	10
F. BATASAN KONSEP .....	17
G. METODE PENELITIAN.....	19
BAB II .....	24
PEMBAHASAN.....	24
A. Tinjauan Umum Pelayanan Publik.....	24
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	24
2. Tujuan Pelayanan Publik .....	26
3. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	27
4. Standar Pelayanan Publik .....	28
5. Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	30
6. Kualitas Pelayanan Publik .....	32
7. Penyelenggara Pelayanan Publik .....	35
B. Tinjauan Umum Rumah Sakit .....	37
C. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di RSUD Panembahan Senopati Ditinjau dari Kecepatan dan Biaya Pelayanan.....	39
1. Pelayanan Kesehatan RSUD Panembahan Senopati Dari Asas Kecepatan Pelayanan	45
2. Pelayanan Kesehatan RSUD Panembahan Senopati mengenai Asas Keterjangkauan Biaya Pelayanan.....	46



3. Standar Mutu Pelayanan RSUD Panembahan Senopati.....	47
D. Kendala yang dihadapi oleh RSUD Panembahan Senopati dalam memberikan pelayanan yang cepat dan terjangkau. ....	51
E. Upaya yang dilakukan oleh RSUD Panembahan Senopati dalam mengatasi kendala yang dihadapi .....	54
BAB III.....	56
PENUTUP.....	56
A. KESIMPULAN .....	56
B. SARAN .....	57
DAFTAR PUSTAKA .....	59
LAMPIRAN SURAT PERNYATAAN PENELITIAN .....	62
LAMPIRAN IZIN PENELITIAN.....	63

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Panembahan Senopati .....	49
--	----

## **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, 19 Desember 2024

Yang menyatakan,



Anggelina Sipahutar