

SKRIPSI

Implementasi Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Studi

Kasus : Rumah Sakit Jaraga Sasameh kota Buntok

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Ilmu Pemerintahan

ULFAH

2110413320026



Program Studi Ilmu Pemerintahan

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BANJARMASIN

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Implementasi Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Studi

Kasus : Rumah Sakit Jaraga Sasameh kota Buntok

- A. Nama Mahasiswa : Ulfah NIM : 2110413320026
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai (A) dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 9 September 2025
- C. Tim Penguji:

- a. Ketua
Drs. Abdurrahman, M.Si
NIP.196312271989031002 (.....)
- b. Sekretaris
Farah Qubayla, S.I.P,M.P.S
NIP. 199012202019032015 (.....)
- c. Anggota
Drs. H. Apriansyah, M.Si
NIP. 196704081993031003 (.....)

Banjarmasin, 1 Oktober 2025
Ketua Pembimbing

Drs. Abdurrahman, M.Si
NIP. 196312271989031002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 19730122 199802 1 001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS
DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 09 bulan September tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 4901/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 02 September 2025 untuk menguji Skripsi :

Nama : Ulfah
NIM : 2110413320026
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Implementasi Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Studi Kasus Rumah Sakit Jaraga Sasameh Kecamatan Dusun Selatan Kota Buntok

Tempat Ujian : Ruang Sidang 1 Gedung Lama FISIP ULM
Waktu Ujian : 09.00 Wita – Selesai
Nilai : 80 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 09 September 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Ulfah

1. Ketua : Drs. Abdurrahman, M.Si

2. Sekretaris : Farah Qubayla, S.P., M.P.S

3. Anggota : Drs. H. Apriansyah, M.Si

Mengetahui/membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan

Husen Abdurrahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ulfah
Tempat/Tanggal Lahir : Buntok, 21 Oktober 2001
Nim : 2110413320026
Jurusan/Program Studi. : Ilmu Pemerintahan
Fakultas. : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul
"Implementasi Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Studi
Kasus : Rumah Sakit Jaraga Sasameh kota Buntok" benar-benar merupakan hasil
karya tulisan saya sendiri, bukan mengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang
saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah
hasil duplikasi, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut.
Hal-hal yang berkaitan dengan teknik penulisan, telah sesuai dengan pedoman Karya
Tulis Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 18 November 2025
Yang membuat pernyataan,



Ulfah
NIM 2110413320026

ABSTRAK

Ulfah (2110413320026), 2025. “Implementasi Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Studi Kasus : Rumah Sakit Jaraga Sasameh kota Buntok”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi standar pelayanan publik di RSUD Jaraga Sasameh Kecamatan Dusun Selatan, Kota Buntok, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya. Latar belakang penelitian berangkat dari permasalahan pelayanan kesehatan yang masih menuai keluhan masyarakat, seperti keterbatasan tenaga medis, kurangnya fasilitas alat kesehatan, lamanya waktu tunggu, hingga biaya layanan yang dinilai tinggi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif tipe deskriptif dengan data primer yang diperoleh melalui wawancara terhadap staf rumah sakit dan masyarakat, serta data sekunder dari dokumen pendukung. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan.

Implementasi Standar Pelayanan Publik (SPP) di RSUD Jaraga Sasameh Buntok berlandaskan pada Perbup No. 39 Tahun 2021 dan didorong oleh empat faktor utama. Rumah sakit berhasil mencapai efisiensi internal melalui pemanfaatan fleksibilitas anggaran BLUD, kepatuhan regulasi, dan pengawasan internal yang ketat. Namun, tantangan besar masih terletak pada aspek sumber daya manusia (keterbatasan spesialis) dan komunikasi eksternal, menyebabkan alur pelayanan yang dirasakan rumit dan kurang konsisten oleh pasien, meskipun struktur internal sudah matang.

Berdasarkan temuan penelitian, maka disarankan agar pihak rumah sakit meningkatkan rekrutmen tenaga medis, melengkapi fasilitas, dan memperkuat evaluasi kinerja. Masyarakat diharapkan mematuhi prosedur dan menjaga etika selama menerima pelayanan. Peneliti selanjutnya dapat memperluas variabel dan jumlah informan, termasuk analisis kuantitatif kepuasan masyarakat, untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Publik, RSUD Jaraga Sasameh, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

Ulfah (2110413320026), 2025. "Implementation of Public Service Standards in the Health Sector: A Case Study of Jaraga Sasameh Hospital, Buntok City."

This study aims to analyze the implementation of public service standards at Jaraga Sasameh Regional General Hospital (RSUD) in Dusun Selatan District, Buntok City, and to identify the factors influencing it. The background of the study stems from ongoing public complaints regarding healthcare services, such as the shortage of medical personnel, inadequate medical equipment, long waiting times, and service costs perceived as high. This research employs a qualitative descriptive approach, with primary data obtained through interviews with hospital staff and community members, and secondary data gathered from supporting documents. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation, while data analysis is conducted through the stages of data collection, reduction, presentation, and conclusion drawing.

The results indicate that the implementation of Public Service Standards (SPP) at Jaraga Sasameh Regional General Hospital (RSUD) in Buntok is based on Regional Head Regulation (Perbup) No. 39 of 2021 and driven by four key factors. The hospital successfully achieved internal efficiency by utilizing the flexibility of the Public Service Agency (BLUD) budget, regulatory compliance, and strict internal supervision. However, significant challenges persist in the areas of human resources (specialist limitations) and external communication, resulting in service procedures that patients perceive as complicated and inconsistent, despite the mature internal structure.

Based on the study's findings, it is recommended that the hospital strengthen the recruitment of medical personnel, improve the quality and completeness of facilities, and enhance performance evaluation. The community is expected to comply with established procedures and maintain proper conduct while receiving services. Future researchers are encouraged to expand the scope of the study, both in terms of the number of informants and the variables examined, including a quantitative analysis of public satisfaction, to provide a more comprehensive picture of public service quality in the health sector.

Keywords: *Public Service Standards, RSUD Jaraga Sasameh, Service Quality, Healthcare Services*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Implementasi Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Studi Kasus: Rumah Sakit Jaraga Sasameh Kota Buntok**" ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi bagaimana implementasi standar pelayanan publik khususnya dalam bidang kesehatan diterapkan di Rumah Sakit Jaraga Sasameh Kota Buntok. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam pembangunan nasional, karena berhubungan langsung dengan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu, pemahaman dan penerapan standar pelayanan publik yang efektif dan efisien sangat diperlukan agar pelayanan kesehatan dapat berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku serta memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, selesainya penelitian ini tidaklah mungkin. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Ahmad. SE, M. Si. Selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat
3. Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si. Selaku Ketu Progam Studi Ilmu Pemerintahan.
4. Drs. Abdurahman, M.Si Selaku Dosen Pembimbing Skripsi Penulis yang telah memberikan waktu, Tenaga, Pikiran, dan mempermudah sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Farah Qubayla, S.I.P ,M.P.S Selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan

- bantuan Saran, Kritik, dan masukan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Drs. H. Apriansyah, M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan bantuan Saran, Kritik, dan masukan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
 7. Seluruh Dosen Pengajar Progam Studi Ilmu Pemerintahan serta Staff Pengajar di dalam Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
 8. Seluruh bagian Staff Rumah Sakit Jaraga Sasameh, Terutama Bagian Umum yang sudah membantu Penulis mengumpulka data hingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.
 9. Paling utama kedua orang tua tercinta H. Abdu Rahman dan Hj. Norhasanah, Terimakasih atas semuanya yang Selalu meng usahakan segalanya untuk Penulis, Terimakasih atas Doa – doa yang selalu di berikan kepada penulis, Terimakasih Selalu mendukung serta memberikan semangat tanpa henti sehingga Penulis bisa berada di Titik ini, Terimakasih selalu menyayangi Penulis tanpa kekurangan kasih sayang sedikitpun dari Orang Tua. Terutama Mama tercinta yang selalu siap menjadi teman dan pendengar yang baik. Penulis sangat berterimakasih kepada kedua nya, tanpa Orang Tua penulis Tidak bisa berada di titik ini Semoga selalu di lindungi oleh Allah Swt, sehat selalu dan di lancarkan Rezeki nya.
 10. Teman – Teman yang Bersebelas, Diah safitri, Putri Mini, Ami dan teman Penulis lain nya terimakasih telah menjadi bagian perjalanan selama di masa perkuliahan ini, terimakasih atas semua dukungan, usaha dan waktu selama di bangku perkuliahan ini.
 11. Teman Penulis Diah dan Erna terimakasih sudah mau meluangkan waktunya dalam proses Penelitian Skripsi Penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan baik dari segi materi, metode penelitian, maupun penyajian data. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pelayanan publik dan kesehatan, serta dapat menjadi bahan referensi yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Banjarmasin, 9 September 2025



Ulfah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	vi
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Relevansi dengan Ilmu Pemerintahan	13
2.3 Peraturan Bupati Kabupaten Barito Selatan Nomor 39 Tahun 2021	14
2.4 Implementasi	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Pengertian Implementasi	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Teori Implementasi	17
2.4.3 Tujuan Implementasi	23
2.5 Standar Pelayanan Publik	24
2.5.1 Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.5.2 Standart Pelayanan Publik	24
2.5.2 Azas – Azas Pelayanan Publik	29
2.5.3 Prinsip Pelayanan Publik	30
2.6. Kerangka Berpikir	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Pendekatan Penelitian	33
3.2 Tipe Penelitian	33
3.3 Lokasi Penelitian	34
3.4 Sumber Data Penelitian	34

3.5	Teknik Pengumpulan Data	34
3.6	Informan Penelitian	35
3.7	Teknik Analisis Data	36
BAB IV	GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN	39
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
4.1.1	Gambaran Umum Kota Buntok.....	39
4.1.2	Letak Geografis Kota Buntok	39
4.1.3	Sejarah Singkat RSUD Jaraga Sasameh	40
4.1.4	Kondisi Umum Pelayanan di RSUD Jaraga Sasameh	40
4.1.5	Struktur Organisasi Tata Usaha RSUD Jaraga Sasameh... 	41
BAB V.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
5.1	Hasil Penelitian	42
5.1.1.	Implementasi Standar Pelayanan Kesehatan di RSUD Jaraga Sasameh Buntok	43
a.	Aspek Komunikasi.....	43
b.	Aspek Sumber daya	51
c.	Aspek Disposisi	57
d.	Aspek Struktur Birokrasi.....	62
5.1.2.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Standar Pelayanan Publik di Rumah Sakit Jaraga Sasameh Buntok	71
5.2	Pembahasan	75
5.2.1	Implementasi Standar Pelayanan Kesehatan di RSUD Jaraga Sasameh Buntok	75
5.2.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Standar Pelayanan Publik di Rumah Sakit Jaraga Sasameh Bunto	79
BAB VI	PENUTUP	83
6.1	Kesimpulan	83
6.2	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA		85