

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009  
TENTANG PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN  
PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PKU  
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Disusun oleh:**

**Nama : NOOR RAHMAD**

**Nim : 20130610071**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Noor Rahmad  
Nim : 20130610071  
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA“ ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi lain, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diajukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta,.....

NOOR RAHMAD

20130610071

## HALAMAN MOTTO

❖ **Hidup itu pilihan, apapun yang kita perbuat hari ini adalah hasil dari pada apa yang kita perbuat kemaren dan kita pada esok harinya adalah hasil dari pada apa yang kita perbuat sekarang**

**"Rahmad"**

❖ **Dalam hidup ini, tiada jalan yang mulus tak berbatu, akan selalu ada cobaan yang menghampirimu dalam lika-liku kehidupan ini, yakinlah badai pasti berlalu, yakinlah bahwa ada hikmah di setiap kejadian yang dilalui, dan yakinlah akan janji Allah "Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya. (QS. Al- Baqarah:286)**

**Cobaan pasti akan berlalu "karena sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan" (QS. Al- Insyirah:5)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN :**

Rasa Syukur yang senantiasa penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan hidayah serta anugerah sehingga saya masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Walaupun jauh dari kata kesempurnaan namun penulis bangga dapat menyelesaikannya diwaktu yang tepat sebagai awal perjuangan kembali menuju pendidikan yang selanjutnya.

### **Skripsi ini Penulis Persembahkan untuk:**

Ayah dan Ibuku Tercinta Bapak H. Jawadi S.Pd., dan Ibu Hj. Helmi. Yang telah membimbing, mendidik, menyayangiku, serta mendoakanku dengan penuh ikhlas sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik guna memperoleh gelar sarjana.

Terima kasih buat saudara-saudaraku, kakak-kakakku, Aris Purwanto, S.Sos.,Sinta Tyasmorosari Dwikusumadewi , Herlin Sujarwanti, S.Pd.I., EndangSuprihatin, S.pd. serta teman dekatku semuanya dan almamaterku.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah Nya, sehingga saya dapat melaksanakan tugas dalam menyusun skripsi ini sampai terselesaikan. Skripsi ini diberi judul **“IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA“**

Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas-tugas serta memenuhi syarat-syarat guna menyelesaikan Program Strata Satu Ilmu Hukum. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terlaksana dengan baik atas bantuan semua pihak, sehingga penulis dengan segenap kerendahan hati mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada :

1. Kedua Orang Tuaku Tercinta yang tiada henti - hentinya mencurahkan kasih sayang dan memberikan rencana hidup, bimbingan dan nasehat, kebutuhan keuangan, dan yang lebih berharga adalah DOA yang selalu di peruntukan kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan Studi ini, saya berharap dan berdo'a agar kelak beliau selau di beri kesehatan dan keselamatan oleh ALLAH SWT.
2. Bapak DR. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Trisno Raharjo, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Beni Hidayat S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan masukan yang sangat berarti bagi penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak Nasrullah S.H., S.Ag., MCL selaku Pembimbing II yang telah bersabar dan banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman Kontrakan Bodeh, Alfiandut, Ferdy, Teksel, Tegar, Bowo Bodeh, Hendry, Dayat, dan Try Nurdiansyah, yang telah membantu, memberi semangat serta menghibur penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, terimakasih atas semua waktunya kawan-kawan semoga sukses.
7. Teman-teman KKN 22, Febby, Ikhsan, Rio, Noto, Fadli, Doni, Quartin, Indah, Dini. Terima kasih atas kebersamaanya selama KKN.
8. Teman-teman dan senior-senior di HMI FH UMY, terimakasih atas ilmu dan pengalaman serta pelajaran politiknya selama ini.
9. Teman-teman dan senior-senior di Menwa UMY, terutama kepada kawan-kawan saya seperjuangan Yudha 38. Terimakasih atas kebersamaan dan kekompakannya selama ini. Sukses, kita telah merubah organisasi kita menjadi lebih humanis, maaf para senior kami tidak sejalan, bagi generasi penerus *“change is in your hands”*
10. Teman-teman DPM KM UMY Periode 2016-2017.
11. Semua organisasi serta aktivis yang bercokol di kampus dan terus menyuarakan hati nurani rakyat, semoga semangat kalian tidak pernah putus, tetap pertahankan idealismu, perjuangan kita masih tetap sama.
12. Seluruh Dosen Fakultas Hukum yang telah memberikan perkuliahan sebagai bekal pengetahuan yang berguna dalam penyusunan skripsi.
13. Seluruh Staf Fakultas Hukum yang telah memberikan kemudahan informasi.
14. Semua pihak yang telah banyak membantu selama melaksanakan penelitian dan dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Semoga semua amal kebaikan yang telah diberikan mendapatkan pahala yang besar oleh Allah SWT.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena didunia ini tidak ada yang sempurna melainkan Allah SWT, Semoga skripsi ini dapat membawa manfaat dan memberikan pengetahuan

dalam pengembangan Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta,.....

Penulis

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL.....   | i         |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                                   | ii        |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                    | iii       |
| HALAMAN PERNYATAAN .....                                   | iv        |
| HALAMAN MOTTO .....  | v         |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                                  | vi        |
| HALAMAN KATA PENGANTAR.....                                | vii       |
| ABSTRAK.....   | x         |
| HALAMAN DAFTAR ISI .....                                   | xi        |
| HALAMAN DAFTAR TABEL.....                                  | xiv       |
| HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....                                 | xvi       |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                              | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang Masalah.....                             | 1         |
| B. Rumusan Masalah .....                                   | 10        |
| C. Tujuan Penelitian .....                                 | 11        |
| D. Manfaat Penelitian .....                                | 11        |
| <b>BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN PUBLIK DALAM</b> |           |
| <b>BIDANG KESEHATAN.....</b>                               | <b>12</b> |
| A. Pelayanan Publik.....                                   | 12        |
| 1. Pengertian Pelayanan Publik .....                       | 12        |
| 2. Maksud, Tujuan, dan Asas Pelayanan Publik.....          | 17        |



|   |           |
|---|-----------|
| 3. Hak dan Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik ..... | 20        |
| 4. Ruang Lingkup .....                                    | 22        |
| 5. Standar Pelayanan Publik .....                         | 24        |
| 6. Kualitas Pelayanan .....                               | 27        |
| B. Pelayanan Kesehatan oleh Rumah Sakit .....             | 28        |
| 1. Pengertian Rumah Sakit .....                           | 28        |
| 2. Sarana dan Pra Sarana Rumah Sakit .....                | 30        |
| 3. Jenis-jenis Rumah Sakit .....                          | 32        |
| 4. Persyaratan Rumah Sakit .....                          | 35        |
| 5. Penyelenggaraan Rumah Sakit .....                      | 37        |
| 6. Pengertian Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit .....       | 42        |
| 7. Sasaran Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit .....          | 43        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                    | <b>45</b> |
| A. Jenis Penelitian .....                                 | 45        |
| B. Jenis Data dan Bahan Hukum .....                       | 45        |
| 1. Data Sekunder .....                                    | 45        |
| 2. Data Primer .....                                      | 46        |
| C. Teknik Pengumpulan Data .....                          | 46        |
| 1. Penelitian Kepustakaan .....                           | 46        |
| 2. Penelitian Hukum/Empiris .....                         | 47        |
| D. Lokasi Penelitian .....                                | 47        |
| E. Populasi dan Sampel .....                              | 47        |
| F. Narasumber .....                                       | 48        |

|   |            |
|---|------------|
| G. Responden .....  | 48         |
| H. Teknik Analisis Data .....   | 48         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>   | <b>49</b>  |
| A. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009<br>Tentang Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Pelayanan<br>Kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah<br>Yogyakarta..... | 49         |
| 1. Sejarah Pelayanan Rumah Sakit.....   | 49         |
| 2. Pelayanan Medis Rumah sakit.....   | 50         |
| 3. Pelayanan Unggulan Rumah Sakit.....  | 52         |
| 4. Fasilitas Umum.....  | 52         |
| 5. Fasilitas Penunjang Pelayanan.....   | 54         |
| 6. Struktur Organisasi Rumah Sakit.....   | 54         |
| 7. Visi dan Misi Rumah Sakit.....   | 56         |
| B. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam<br>Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah<br>Yogyakarta.....   | 102        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>  | <b>104</b> |
| A. Kesimpulan.....  | 104        |
| B. Saran.....   | 105        |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 4.1  | Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.....                                     | 77 |
| Tabel 4.2  | Pendaftaran Pasien Lama.....  | 79 |
| Tabel 4.3  | Pendaftaran Pasien Rawat Inap.....                                      | 82 |
| Tabel 4.4  | Proses Pelayanan yang di Berikan .....                                  | 85 |
| Tabel 4.5  | Fasilitas dan Peralatan Medis .....                                     | 85 |
| Tabel 4.6  | Keterbukaan Informasi Pelayanan dan Pengobatan.....                     | 85 |
| Tabel 4.7  | Prosedur Penerimaan Pasien.....   | 86 |
| Tabel 4.8  | Ketepatan Janji Pegawai dan Tenaga Medis.....                           | 86 |
| Tabel 4.9  | Kecepatan Pegawai dan Tenaga Medis .....                                | 86 |
| Tabel 4.10 | Penjelasan Dokter tentang Penyakit yang di Derita.....                  | 86 |
| Tabel 4.11 | Dokter Bersikap Profesional.....  | 87 |
| Tabel 4.12 | Dokter Menanyakan Keluhan Pasien.....                                   | 87 |
| Tabel 4.13 | Perawat Memperhatikan Kebutuhan dan Keluhan Pasien .....                | 87 |
| Tabel 4.14 | Perawat Memperhatikan Keluhan Keluarga Pasien.....                      | 87 |
| Tabel 4.15 | Perawat Bersikap Profesional .....                                      | 88 |
| Tabel 4.16 | Perawat Melaporkan Detail Perubahan Pasien<br>Kepada Dokter .....       | 88 |
| Tabel 4.17 | Tempat Parkir yang Luas .....   | 90 |
| Tabel 4.18 | Ruang Rawat Inap Tertata Rapi.....                                      | 90 |
| Tabel 4.19 | Ruang Rawat Inap Nyaman .....   | 91 |
| Tabel 4.20 | Tempat Tidur telah disiapkan dengan Rapi, Bersih<br>dan Siap Pakai..... | 91 |

|            |  |     |
|------------|--|-----|
| Tabel 4.21 | Alat Makan dan Minum Bersih dan Baik .....                                 | 91  |
| Tabel 4.22 | Memiliki Alat Medis yang Lengkap.....                                      | 91  |
| Tabel 4.23 | Kursi Roda/Troli Tersedia di Ruang Penerimaan.....                         | 92  |
| Tabel 4.24 | Perawat Terdidik dan Mampu Melayani Pasien .....                           | 93  |
| Tabel 4.25 | Tersedia Dokter Spesialis .....  | 93  |
| Tabel 4.26 | Perilaku Dokter Menimbulkan Rasa Aman .....                                | 94  |
| Tabel 4.27 | Memberikan Jaminan Akan Kesembuhan Pasien.....                             | 94  |
| Tabel 4.28 | Ganti Rugi Bila Terjadi Malpraktek .....                                   | 94  |
| Tabel 4.29 | Ketelitian, Kecermatan dan Tanggungjawab Perawat dan<br>Tenaga Medis ..... | 94  |
| Tabe 4.30  | Dokter Berusaha Menenangkan Pasien .....                                   | 96  |
| Tabel 4.31 | Perawat Meluangkan Waktu untuk Berkomunikasi .....                         | 96  |
| Tabel 4.32 | Perawat Selalu Megingatkan Keamanan Barang Pasien atau<br>Keluarga.....    | 96  |
| Tabel 4.33 | Pelayanan Administrasi Cepat dan Tepat .....                               | 98  |
| Tabel 4.34 | Pelayanan Administrasi Mudah dan Tidak Berbelit.....                       | 98  |
| Tabel 4.35 | Peayanan dan Perawatan Adil.....   | 98  |
| Tabel 4.36 | Biaya Relatif Murah.....   | 100 |
| Tabel 4.37 | Biaya Pengobatan Terjangkau .....  | 100 |
| Tabel 4.38 | Memberi Jangka Waktu Pembayaran Bagi Pasien .....                          | 100 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |     |
|--|-----|
| Gambar 4.1 Alur Rawat Jalan dan IGD.....   | 76  |
| Gambar 4.2 Alur Rawat Inap.....            | 81  |
| Gambar 4.3 Aspek Pelayanan Kesehatan ..... | 88  |
| Gambar 4.4 Fasilitas .....                 | 92  |
| Gambar 4.5 Jaminan .....                   | 95  |
| Gambar 4.6 Perhatian/Empaty.....           | 97  |
| Gambar 4.7 Pelayanan Administrasi .....    | 99  |
| Gambar 4.8 Aspek Biaya.....                | 101 |

