

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BIDANG  
KESEHATAN DI RSUD KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2017**

**SKRIPSI**

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Disusun oleh:**

**Laksita Tuninggar Jati**

**20140520048**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

**LEMBAR PENGESAHAN  
SKRIPSI  
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BIDANG  
KESEHATAN DI RSUD KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2017**

Oleh:

Laksita Tuninggar Jati

NIM. 20140520048

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji Jurusan Ilmu  
Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta

Pada :

Hari/Tanggal : Sabtu, 3 Maret 2018

Tempat : Ruang Igov Lama

Jam : 11.00 WIB

**SUSUNAN TIM PENGUJI  
Ketua Penguji**

(Dr. Ulung Pribadi, M.Si.)

Penguji I

Penguji II

(Awang Darumurti, S.IP., M.Si)

(Dian Eka Rahmawati, S.IP., M.Si)

Mengetahui,  
Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan

Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laksita Tuninggar Jati

NIM : 20140520048

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “**Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bidang Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta Tahun 2017**” adalah murni hasil penelitian saya dan bukan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya di dalam karya ini juga tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang menjadi acuan penulisan naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata skripsi ini tidak sesuai dengan pernyataan saya di atas, maka saya bersedia karya ini dibatalkan.

Yogyakarta, 3 Maret 2018

Penulis

Laksita Tuninggar Jati

NIM. 20140520048

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Bismillahirrohmanirohim,*

Dengan rahmat Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang dengan ini saya persembahkan skripsi ini untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan segala kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Tiada henti – hentinya penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT karena berkat Rahmat dan Ridhonya penulis diperkenankan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Untuk kedua orangtuaku, terima kasih atas segala dukungan dan doa yang tidak pernah henti selama ini. Terima kasih telah memberikan kasih sayang, nasehat, dan pelajaran – pelajaran hidup yang akan selalu saya ingat. Terima kasih telah mendidik saya dengan penuh kesabaran. Maaf jika anakmu yang semata wayang ini kurang terbuka dengan permasalahannya, karena saya tidak ingin membebani pikiran Ayah dan Mama. Semoga Ayah dan Mama selalu sehat dan dilancarkan segala urusannya baik urusan dunia maupun urusan akherat kelak. Aamiinn.
3. Untuk Dosen Pembimbing skripsi, Bapak Dr. Ulung Pribadi, M. Si. Terima kasih banyak atas kesabarannya dalam membimbing saya, terima kasih atas waktu yang sudah diluangkan untuk saya dan teman – teman sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu.
4. Teruntuk Mas Yahya Adi Kumara, singkat, jelas dan bermakna terima kasih sudah menemani dari dulu hingga sekarang, terima kasih sudah menyayangi saya dari jaman bahola sampai sekarang, semoga dapat menemani seterusnya ya, aamiinn.
5. Teruntuk Balqiz Ekatri Azalea, terima kasih sudah menjadi sahabat saya sejak SMP sampai sekarang. Terima kasih sudah mendengarkan curahan hati saya dari tahun ke tahun. Terima kasih sudah memberikan dukungan

dan doa untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih banyak..semoga hidupmu dan keluarga selalu berkah, sehat & bahagia. Aamiinn.

6. Teruntuk anak – anak KOST VVIP (Siwi, Pujek, Dewi, Nida, Eni, dan Maya) terima kasih sudah menemani dunia perkuliahanku dari awal hingga akhir. Semoga persahabatan kita akan selalu terjalin sampai maut memisahkan, aaminn.
7. Teruntuk Siwi Puspita Sari, temanku yang posesif..terima kasih atas kegalakannya untuk menyadarkan saya, terima kasih atas waktunya yang sudah terbuang untuk sekedar mendengarkan curahan hati saya, mengingatkan kuliah, tugas, dan lain – lain. Terima kasih, kawan.. semoga hidupmu penuh dengan berkah, sehat dan bahagia. Aamiinn.
8. Teruntuk Dewi Enggo, terima kasih sudah berbesar hati mengizinkan saya menjadi parasit di kost hehe (nasip rumah jauh), terima kasih atas waktu dan segalanya..semoga hidupmu selalu berkah, sehat dan bahagia. Aamiinn.
9. Teruntuk Anisa Puji, terima kasih sudah sangat setia menemani kehidupan perkuliahanku dan kehidupan KKN ku (sekelompok), terima kasih atas kesabaranmu mengajari saya materi – materi kuliah. Semoga hidupmu selalu berkah, sehat dan bahagia. Aamiinn.
10. Teruntuk Aditya Putera Adiguna, terima kasih atas kesabarannya yang telah mengajarkan saya materi – materi kuliah, sukses terus bro!
11. Teruntuk sahabat saya Riana, Bevi dan Medya..terima kasih atas waktunya yang sudah sangat setia menemani, mendengarkan segala celotehan dan memberikan saran. Hayo siapa duluan ni yang nikah? Akakakaka!
12. Teruntuk Azizah Larasati, terima kasih atas segala ilmunya yang telah menyadarkan saya menjadi lebih baik, terimakasih banyak sudah menjadi teman di KKN yang paling sabar walaupun nyinyirnya masyaallah..hehe. Semoga hidupmu selalu berkah, bahagia, dan sehat selalu. Aamiinn.
13. Teruntuk Mas Iqbal dan Pak Wahid, terima kasih sudah mengajarkan saya bagaimana cara mengolah data, terima kasih atas waktunya. Semoga kebaikan Mas Iqbal dan Pak Wahid akan dibalas lebih oleh Allah SWT.

## **MOTTO HIDUP**

**“Jangan pernah merasa lelah menjadi orang baik, meski sekelilingmu  
sering membuatmu kecewa”**

**-Laksita Tuninggar J-**

**“Jangan menangis karena manusia, menangislah karna Allah SWT”**

**-Laksita Tuninggar J-**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh*

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat-Nya dari zaman yang gelap menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan ini.

Syukur Alhamdulillah penulisan skripsi dengan judul **“Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bidang Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta Tahun 2017”** telah selesai dengan lancar. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan do'a, dukungan, bimbingan, dan pengarahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si, selaku dosen pembimbing yang dengan tulus telah memberikan segenap waktu dan pemikirannya untuk memberikan bimbingan, dukungan, dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Awang Darumurti, S.IP., M.Si, selaku dosen penguji proposal skripsi yang telah memberikan masukan yang bermanfaat untuk skripsi ini.
6. Ibu Dian Eka Rahmawati, S.IP., M.Si, selaku dosen penguji skripsi yang telah berbaik hati memberikan masukan yang bermanfaat untuk skripsi ini.
7. Bapak/Ibu dosen Progam Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya yang bermanfaat kepada penulis selama ini.
8. Rekan – rekan mahasiswa Progam Studi Ilmu Pemerintahan maupun program studi lain di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah berbagi ilmu dan pengalaman selama ini.
9. Segenap pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, hal ini dikarenakan keterbatasan penulis baik dalam pengetahuan maupun kemampuan penulisan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala macam



bentuk masukan maupun kritik yang membangun. Besar harapan penulis agar skripsi ini bermanfaat bagi banyak orang sebagai referensi keilmuan baik sekarang ataupun di masa yang akan datang.

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh***

Yogyakarta, 3 Maret 2018

Penulis

Laksita Tuninggar Jati

## SINOPSIS

Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah adalah salah satu Rumah Sakit yang melayani berbagai permasalahan kesehatan, namun banyak masyarakat yang mengeluhkan kurangnya pelayanan yang mereka dapatkan. Pelayanan yang dimaksud seperti komunikasi yang dinilai kurang jelas, respon yang kurang baik, fasilitas yang kurang terawat, kemudian kurangnya tenaga ahli dan alur pendaftaran yang dinilai kurang praktis dikalangan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik di RSUD Kota Yogyakarta, bagaimana implementasi kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam meningkatkan pelayanan dan bagaimana pengaruh implementasi tersebut terhadap kualitas pelayanan publik di RSUD Kota Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan pelayanan publik yang diberikan oleh RSUD, menjelaskan implementasi kebijakan pemerintah kota dalam meningkatkan pelayanan dan menjelaskan ada atau tidaknya pengaruh tersebut. Penelitian ini menggunakan metode campuran yang di mana dianalisis dengan analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

Kualitas pelayanan di RSUD Kota Yogyakarta tergolong sudah prima yang di mana dari hasil observasi dan wawancara didapatkan hasil sarana dan prasarana sudah sangat memadai dari segi peralatan medis, tenaga medis dan fasilitas lainnya. Kemudian dari hasil penelitian yang sudah dilakukan adalah dari variabel komunikasi mempengaruhi variabel kualitas pelayanan sebesar 24,7%, variabel sumber daya mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 37,5%, variabel sikap pelaksana mempengaruhi variabel kualitas pelayanan 7,3%, variabel struktur birokrasi mempengaruhi variabel kualitas pelayanan sebesar 42,5% dan variabel peraturan mempengaruhi variabel kualitas pelayanan sebesar 28,4%. Hal ini dapat diartikan pihak RSUD dalam melakukan pelayanan sudah tergolong dalam pelayanan yang prima. Hal tersebut dilihat dari segi struktur birokrasi yang tersusun dengan baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima untuk masyarakat. Terciptanya struktur organisasi yang baik dapat memberikan dampak yang baik untuk RSUD Kota Yogyakarta. Dilihat dari variabel struktur organisasi mempengaruhi sebesar 42,5% menunjukkan adanya pengaruh dalam kualitas pelayanan. Namun, berbanding terbalik dengan hasil yang diperoleh untuk sikap pelaksana sebesar 7,3% yang di mana masih dianggap kurang maksimal dalam menjalankan indikator tersebut.

Rekomendasi dari penelitian ini adalah diharapkan pihak RSUD Kota Yogyakarta dapat meningkatkan dan mempertahankan kinerjanya dalam melakukan pengawasan terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas atau staff kepada masyarakat atau pasien RSUD Kota Yogyakarta. Dalam analisis regresi menunjukkan angka 7,3% untuk indikator sikap pelaksana dengan adanya penelitian ini diharapkan pihak RSUD dapat meningkatkan lagi performa sikap pelaksana tersebut.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, RSUD, Kualitas Pelayanan.

## DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
SINOPSIS.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan.....	8
1.4 Manfaat.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
1.5 Tinjauan Pustaka.....	9
1.6 Kerangka Teoritik.....	13
1.6.1 Teori Implementasi Kebijakan.....	13
1.6.2 Teori Kebijakan Publik.....	20
1.6.3 Teori Kualitas Pelayanan.....	22
1.6.4 Teori Pelayanan Publik.....	26
1.6.5 Teori Pelayanan Kesehatan.....	30
1.6.6 Teori Kualitas Pelayanan di Bidang Kesehatan.....	31
1.6.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan.....	32
1.7 Hipotesis.....	34
1.8 Definisi Konseptual.....	34
1.9 Definisi Operasional.....	35
1.10 Metode Penelitian.....	37

1.10.1 Jenis Penelitian.....	37
1.10.2 Lokasi Penelitian.....	38
1.10.3 Unit Analisa.....	39
1.10.4 Teknik Pengumpulan Data.....	39
1.10.4.1 Teknik Pengukuran .....	41
1.10.5 Jenis Data.....	42
1.10.6 Analisis Data.....	43
1.10.6.1 Analisis Data Kualitatif.....	43
1.10.6.2 Analisis Data Kuantitatif.....	45
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>48</b>
2.1 Sejarah Kota Yogyakarta.....	48
2.2 Wilayah Kota Yogyakarta.....	49
2.3 Luas Wilayah.....	49
2.4 Tipe Tanah.....	50
2.5 Iklim.....	50
2.6 Demografi.....	50
2.7 Keadaan Alam Kota Yogyakarta.....	51
2.8 Profile Lokasi Survey.....	51
2.9 Visi dan Misi.....	52
2.10 Struktur Organisasi.....	54
<b>BAB III ANALISA DATA DAN HASIL PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
3.1 Kualitas Pelayanan Publik Dalam Bidang Kesehatan.....	57
3.2 Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Dalam Bidang Kesehatan.....	72
3.3 Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kuallitas Pelayanan.....	84
3.4 Hasil Korelasi dan Regresi.....	85
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>91</b>
4.1 Kesimpulan.....	91
4.2 Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.....	57
Tabel 3.2.....	58
Tabel 3.3.....	61
Tabel 3.4.....	63
Tabel 3.5.....	64
Tabel 3.6.....	65
Tabel 3.7.....	67
Tabel 3.8.....	69
Tabel 3.9.....	70
Tabel 3.10.....	72
Tabel 3.11.....	73
Tabel 3.12.....	75
Tabel 3.13.....	76
Tabel 3.14.....	77
Tabel 3.15.....	78
Tabel 3.16.....	79
Tabel 3.17.....	80
Tabel 3.18.....	83
Tabel 3.19.....	86
Tabel 3.20.....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.....	33
Gambar 2.1.....	54
Gambar 3.1.....	60
Gambar 3.2.....	58
Gambar 3.3.....	68
Gambar 3.4.....	71
Gambar 3.5.....	82