

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD  
PANGLIMA SEBAYA TANAH GROGOT KABUPATEN PASER  
KALIMANTAN TIMUR**

**(Studi Kasus Pada Fasilitas Sarana dan Prasarana Tahun 2016-2017)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Disusun Oleh:**

**RAHMADINI SAFITRI**

**20140520149**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
TAHUN 2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD  
PANGLIMA SEBAYA TANAH GROGOT KABUPATEN PASER  
KALIMANTAN TIMUR**

**(Studi Kasus Pada Fasilitas Sarana dan Prasarana Tahun 2016-2017)**

**Disusun Oleh:  
RAHMADINI SAFITRI  
NIM : 20140520149**

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

Hari/Tanggal : Sabtu, 28 April 2018  
Tempat : Ruang Ujian IP 2  
Pukul : 08.00 – 09.00 WIB

**SUSUNAN TIM PENGUJI  
Ketua Penguji**

**Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.**

**Penguji I**

**Penguji II**

**Isnaini Mualidin, S.IP., MPA**

**Eko Atmojo S.IP., M.Si**

**Mengetahui  
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan**

**Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si**

## HALAMAN PERNYATAAN



Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahmadini Safitri  
NIM : 20140520149  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD  
PANGLIMA SEBAYA TANAH GROGOT KABUPATEN PASER  
KALIMANTAN TIMUR**

**(Studi Kasus Pada Fasilitas Sarana dan Prasarana Tahun 2016-2017)**

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain dan tidak berisi materi yang telah dipublikasikan/ditulis orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya). Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Yogyakarta, April 2018  
Pembuat Pernyataan,

**RAHMADINI SAFITRI**  
20140520149

## **MOTTO**

Dan sungguh, kelak Tuhanmu pasti memberikan karunia-Nya kepadamu,  
sehingga engkau menjadi puas.

(Qs. Adh-dhuha 93:5)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Bismillahirrahmannirrahim*

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, maka saya mempersembahkan karya tulis ini kepada:

1. Allah SWT atas nikmat dan karunia yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyusun skripsi.
2. Dosen pembimbingku Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si, terima kasih banyak telah membimbingku sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Kedua orang tuaku tercinta ayahanda Rudi dan ibunda Imoy terima kasih banyak telah mengusahakan yang terbaik dan memberi banyak hal untuk dini tanpa mengenal lelah selalu mendoakan, membimbing dan memotivasi dini dalam meraih cita-cita. Kalian selalu menjadi semangat dini sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
4. Adikku tercinta dan tersayang Ahmad Manarul Huda terimakasih atas doa dan dukungan selama ini, terimakasih selalu membantu kakakmu yang gaptek teknologi ini.
5. Keluarga besarku terima kasih banyak karena selalu mendukung, mendoakan dalam meraih cita-cita. Terima kasih karena doa kalian aku mampu menyelesaikan skripsi ini.

6. Teman-teman Baraya Kabehanku: Arianty Agustin, Rifki Audina, Hertanty Wahyu, Citra Puspita, Sri Anggraeni, Dara Nabilla, Tiara Anggita, Nurita Tanjung, Nabella Hastin, terima kasih banyak atas segala perjalanan yang ditempuh bersama, sudah mau menjadi teman baikku dari jaman bibir pucat sampai sekarang bibir berwarna, kalian keluargaku di tempat rantau yang mengajarku banyak hal, selalu membantu dan menyemangatiku. *See you on top guys.*
7. Sahabatku sebelum masuk kuliah yang bertemu dari facebook Arianty Agustin Detik Merdekawati yang telah menemani hari-hariku mengerjakan skripsi, dari mulai bimbingan hingga akhirnya skripsi ini selesai. Terima kasih banyak atas semua dukunganmu, canda tawa yang kau bagi hingga tangis yang kau bagi denganku, teleponmu yang 1x24 jam mengalahkan telepon orangtuaku.
8. Sahabatku dari kecil Tiara Noor Dayana, terima kasih atas canda tawa, kegilaanmu yang tidak dapat aku kontrol, dukunganmu, semangatmu yang berapi-api.
9. Sahabatku SMA tercinta dan tersayang Irma Afriyana, terima kasih telah membuat hari-hariku penuh dengan canda tawa, terima kasih atas semuanya.
10. Semua lelaki yang pernah dekat denganku selama aku kuliah yang tidak dapat aku ungkapkan namanya satu persatu, terima kasih banyak karena kalian hidupku dipenuhi cinta, kasih sayang, makan gratis hingga film gratis.

11. Keluarga kos kinanti yang setiap kali melihat lelaki tampan lewat depan kos selalu merasa melihat belahan jiwa kalian, terima kasih atas canda tawa, kebaikan, dukungan kalian semua. Selalu menjaga silaturahmi kalau lulus nanti ya.
12. Keluarga KKN 108 (Kokom, Iqbal, Ibnu, Tejo, Syarif, Adnan, Syifa, Mitha, Nanda, Bela, Iis) walaupun tempat kkn kita terlalu dekat dan bisa di bilang itu bukan kkn akan tetapi terima kasih banyak untuk waktu sebulan yang telah kita habiskan bersama dari mengerjakan proker di siang hari yang panasnya membuatku ingin menangis, nonton bersama karena tempat kkn dekat dengan bioskop Aku sayang kalian keluarga KKN 108 walaupun kalian tidak pernah menganggap aku perempuan akibat kelakuanku.
10. Teman-teman angkatan Ilmu Pemerintahan 2014, terimakasih telah berbagi semangat dalam mengerjakan skripsi ini, sampai jumpa lagi, sukses untuk kalian semua.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmannirrahim*

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabbarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Panglima Sebaya Tanah Grogot Kabupaten Paser Kalimantan Timur (Studi Kasus Pada Fasilitas Sarana dan Prasarana Tahun 2016-2017) “.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu dengan rasa hormat penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kekeliruan dalam penulisan karya ilmiah ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan dan saran untuk penulisan karya ilmiah berikutnya sehingga kedepannya diharapkan dapat lebih baik.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Program Studi Ilmu Pemerintahan (SI). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

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



3. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Dr. Muchamad Zaenuri, M. Si.
4. Dosen Pembimbing Skripsi Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si, terimakasih atas waktu dan kesabaran dalam membimbing selama ini, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, penulis mengucapkan terimakasih atas ilmu dan prosesnya selama penulis menempuh aktivitas perkuliahan.
6. Staff TU Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan studi ini.
7. Bapak Arbain Kepala Bidang Subbagian Umum RSUD Panglima Sebaya Tanah Grogot Kabupaten Paser Kalimantan Timur, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan wawancara serta membantu mendapatkan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan skripsi.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap dan berdoa agar hasil dari skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak dan dapat menjadi sumber pengetahuan yang baru baik bagi penulis maupun pembaca. Adapun kekurangan ada pada penulis dan kesempurnaan hanya milik-Nya.

Yogyakarta, 31 Maret 2018

Rahmadini Safitri

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR PUSTAKA .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
SINOPSIS .....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Kerangka Teoritik .....	9
1. Pelayanan Publik .....	9
2. Pelayanan Kesehatan .....	12
3. Kualitas Pelayanan .....	17
4. Fasilitas Sarana dan Prasarana.....	23
F. Definisi Konseptual.....	28
G. Definisi Operasional.....	29
H. Metode Penelitian.....	30
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....	36
A. Profil Umum RSUD Panglima Sebaya Tanah Grogot Kabupaten Paser ...	36
1. Sejarah Singkat Rumah Sakit .....	36
2. Visi dan Misi Rumah Sakit .....	37

3. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	38
4. Falsafah Rumah Sakit.....	39
5. Budaya Kerja .....	40
6. Struktur Organisasi RSUD Panglima Sebaya Tanah Grogot Kabupaten Paser.....	40
7. Mekanisme Alur Pendaftaran Pasien.....	42
<b>BAB III Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Panglima Sebaya Tanah Grogot Kabupaten Paser Kalimantan Timur (Studi Kasus Pada Fasilitas Sarana dan Prasarana Tahun 2016-2017) .....</b>	<b>46</b>
<b>A. Peningkatan Fasilitas Sarana dan Prasarana RSUD Panglima Sebaya Tanah Grogot Kabupaten Paser Tahun 2016-2017. ....</b>	<b>46</b>
1. Kelengkapan, kebersihan dan kerapihan fasilitas rumah sakit.....	46
2. Kondisi dan fungsi fasilitas sarana dan prasarana rumah sakit. ....	55
3. Kelengkapan alat medik yang digunakan.....	57
<b>B. Faktor Penghambat dari ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana.....</b>	<b>59</b>
1. Sumber Daya Manusia .....	59
2. Dana (anggaran) .....	61
3. Manajemen .....	62
<b>BAB IV .....</b>	<b>64</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>64</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>66</b>

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Struktur Organisasi RSUD Panglima Sebaya Tanah Grogot Kabupaten Paser Kalimantan Timur .....	44
Tabel 3.1 Sarana dan Prasarana RSUD Panglima Sebaya Tanah Grogot Kabupaten Paser Kalimantan Timur Tahun 2016-2017 .....	52

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Mekanisme Alur Pendaftaran Pasien Umum .....	45
Gambar 2.2 Mekanisme Alur Pendaftaran Pasien BPJS.....	46
Gambar 3.1 Lahan Parkir Roda Dua .....	52
Gambar 3.2 Lahan Parkir Roda Empat .....	53
Gambar 3.3 Alat Untuk Pengambilan Karcis Parkir .....	53
Gambar 3.4 Alat Cuci Darah.....	58