

**UPAYA PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT  
(PUSKESMAS) KECAMATAN PEMENANG  
KABUPATEN LOMBOK UTARA**

**SKRIPSI**



**Disusun oleh:  
Naofal Abyadi  
Nim. 20160610250**

**Fakultas Hukum  
Program Studi Ilmu Hukum  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Rumpun Hukum Administrasi Negara  
2021**

**UPAYA PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT  
(PUSKESMAS) KECAMATAN PEMENANG  
KABUPATEN LOMBOK UTARA**

**SKRIPSI**



**UMY**

**UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**Unggul & Islami**

**Disusun oleh:**

**Naofal Abyadi**

**Nim. 20160610250**

**Fakultas Hukum**

**Program Studi Ilmu Hukum**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Rumpun Hukum Administrasi Negara**

**2021**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Naofal Abyadi

Nim : 20160610250

Judul Skripsi : **UPAYA PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) PEMENANG DI KECAMATAN PEMENANG KABUPATEN LOMBOK UTARA**

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 06 September 2021



Naofal Abyadi  
Nim. 20160610250

## HALAMAN MOTTO

سِمْ هَلَا لَ الَّ حَمَنَ الَّ وَ حَبَّ حَم

“Apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar Bin Khattab)

**UMY**  
UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirabbal'amin*

Dengan mengucap rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, terima kasih atas segala nikmat yang berupa kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, ku persembahkan untuk mereka yang sangat saya cintai:

1. Allah SWT
2. Orang tua saya, Bapak Muhammad Do'an dan Ibu Solehan yang selalu mendoakan saya disetiap ibadahnya, yang selalu mengingatkansaya untuk senantiasa melaksanakan ibadah sholat, dan ibadah-ibadah lainnya yang sesuai anjuran syariat Islam, yang selalu menyemangati saya disetiap masalah yang saya hadapi, dan yang selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan materiil setiap anaknya.

Terimakasih banyak, semoga skripsi ini dapat sedikit membalas pengorbanan yang sudah dilakukan dan ini adalah wujud bukti serta ucapan terimakasih ku kepadamu Bapak dan Ibu ku yang saya sayangi dan saya banggakan.

3. Semua keluarga besar saya yang telah memberikan nasehat serta motivasi kepada saya agar selalu semangat dalam kuliah di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Pristiwarifka Dwi Rahmayati, A.Md.Kes. selaku pasangan saya yang selalu mensupport serta menasehati saya dalam berbagai hal apapun itu yang baik untuk saya, baik itu dalam masalah perkuliahan maupun dalam masalah yang lainnya.
5. Teman-temanku Bakar, Duta, Oky, Nafi , Ikhsan, Budi, Algiva, Imam, Ozi Merdeka, Hafiz, De Job, Ubaidillah, Angga, Fuad, Dodi, Sulfan, Ocak, Sotip, Elan, Agil, Ariandi, Haidar, Ujek, Hek dan sebagainya yang tidak sempat saya sebutkan satu per satu terimakasih telah membantu dan berkontribusi selama saya kuliah.

6. Keluarga Besar Ikatan Keluarga Mahasiswa Lombok Utara Dan Keluarga Besar Grup Pejantan Tangguh Yogyakarta, terimakasih telah menjadi wadah sekaligus keluarga mulai dari awal saya kuliah hingga saat ini.



## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia dan kasih-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“UPAYA PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT ATAU PUSKESMAS KECAMATAN PEMENANG KABUPATEN LOMBOK UTARA”**. Penulisan Hukum ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman.

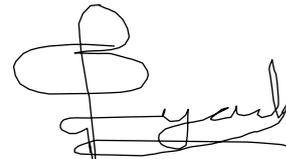
Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu Penulis sangat mengharapkan masukan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih diberikan kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanoto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Iwan Satriawan, S.H., M.C.L., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Beni Hidayat.,S.H.,M.Hum selaku dosen pembimbing penulisan ini, yang dengan baik hati meluangkan sedikit waktunya disela kesibukannya untuk penulis melakukan bimbingan.
4. Bagus Sarnawa, SH., M.Hum. selaku ketua penguji penulisan hukum ini.
5. Sunarno, SH., M.Hum., Ph.D\_ selaku dosen penguji penulisan hukum ini.
6. Seluruh dosen dan staf dan karyawan Fakuktas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Akhir kata semoga Allah SWT memberkahi tulisan Penulis ini dan semoga tulisan ini bisa menjadi referensi yang bermanfaat untuk adik-adik Fakultas Hukum terutama Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 06 September 2021



Naofal Abyadi  
NIM. 201606102



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II</b>	
<b>Tinjauan Pustaka</b>	<b>9</b>
A. Pelayanan Publik .....	9
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	9
2. Pengaturan Pelayanan Publik .....	12
3. Unsur-unsur Pelayanan .....	13
4. Azaz Dan Tujuan Pelayanan .....	17
5. Prinsip Dan Standar Pelayanan Publik .....	24
6. Pihak Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	25
7. Sistem Pelayanan Publik .....	29
B. Pelayanan Kesehatan .....	31
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan .....	31
2. Standar Pelayanan Puskesmas .....	35
3. Asas-Asas Pelayanan Kesehatan .....	37
<b>BAB III</b>	<b>42</b>
<b>Metode Penelitian</b>	
A. Jenis Penelitian .....	42
B. Data Penelitian .....	42
C. Teknik pengumpulan Data .....	43
D. Responden .....	44

E. Teknik Pengambilan Sempel .....	45
F. Lokasi Penelitian .....	46
G. Analisis Data .....	46

## **BAB IV**

<b>Hasil Penelitian Dan Pembahasan</b> .....	47
A. Upaya Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Pemenang Kabupaten Lombok Utara .....	47
1. Standar Pelayanan Di Puskesmas Pemenang .....	52
2. Merenovasi Dan Membangun Sarana dan Pra Sarana di Puskesmas Pemenang .....	57
3. Penilaian Kepuasan Terhadap Pelayanan Pengukuran Indikator Ini Dilakukan Dengan Mengacu Pada Kondisi Yang Seharusnya Dilakukan, Seperti: .....	58
B. Faktor-Faktor Yang Menghambat Upaya Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Di Kecamatan Pemenang Kabupaten Lombok Utara .....	70
1. Sumber Daya Manusia .....	70
2. Sarana Dan Pra Sarana .....	73

## **BAB V**

<b>Penutup</b> .....	75
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	77
<b>LAMPIRAN</b> .....	80



## **A. Saran**

Di harapkan supaya pemerintah lebih memperhatikan pelayanan kesehatan serta alat-alat kesehatan yang ada di pusat kesehatan masyarakat atau puskesmas Pemenang guna untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat dan alangkah baiknya pemerintah menindak lanjuti kegiatan terkait dengan penyuluhan kesehatan yang ada di masyarakat pemenang. Adapun masalah penyuluhan ini sudah ada akan tetapi tidak berjalan dengan optimal dan maksimal, sehingga masyarakat tidak mendapatkan hasil yang diharapkan.