

**ASAS KECEPATAN, KEMUDAHAN, DAN KETERJANGKAUAN DALAM  
PELAYANAN KESEHATAN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN  
2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KASIHAN II**

**Skripsi**



**Disusun Oleh:  
Nadia Oktaviani  
NIM. 20200610012**

**Fakultas Hukum  
Program Studi Hukum  
Rumpun Hukum Administrasi Negara  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadia Oktaviani

NIM : 20200610012

Judul Skripsi : **ASAS KECEPATAN, KEMUDAHAN, DAN KETERJANGKAUAN DALAM PELAYANAN KESEHATAN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KASIHAN II**

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, 28 Desember 2023

  
  
  
  
METERAI TEMPEL  
11CAKX773216081

Nadia Oktaviani  
NIM.20200610012

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirabbal'amin*

Dengan mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT yang telah meridhoi dan mengabulkan segala doa dan usaha, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya skripsi ini dengan baik. Penulis persembahkan skripsi ini untuk:

1. Allah SWT

2. Bapak Agus Salim dan Ibu Jamaria

Terimakasih sudah memberikan dukungan moril, materi serta doa yang tiada henti untuk keberhasilan penulis hingga saat ini. Terimakasih untuk semua cinta, kasih sayang, perhatian, perjuangan, pengorbanan, kepercayaan, dukungan, nasihat serta bantuan yang selalu di berikan selama ini. Semoga ini menjadi wujud batin penulis dan rasa tanggung jawab penulis untuk Bapak dan Ibu ku yang tercinta dan terbaik semoga bapak dan ibu selalu sehat dan bahagia, Amin.

3. Keempat Saudara Saudariku Agri Yunita, Putri Diana, Elisa Tri Yuni dan Teguh Sulaksono

Terimakasih sudah selalu mendukung dan membantu penulis selama ini, memberikan nasihat dan semangat untuk segera mengerjakan skripsi ini, serta memberikan contoh yang baik dan selalu mengajari penulis sehingga berguna untuk dalam menyelesaikan pendidikan ini. Semoga kita sehat selalu dan hal-hal baik selalu berada di sekitar kita serta jalan baik selalu dibukakan untuk kita, Amin. Sekali lagi terimakasih untuk semua cinta dan kasih sayangnya, penulis bangga mempunyai saudara seperti kalian.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warrahmatulahi Wabarakaatuh*

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia dan kasih-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“ASAS KECEPATAN, KEMUDAHAN, DAN KETERJANGKAUAN DALAM PELAYANAN KESEHATAN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KASIHAN II”**. 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:

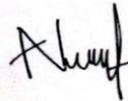
1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM., ASEAN.Eng., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
2. Iwan Satriawan, S.H., MCL., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
3. Sunarno, S.H, M. Hum., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sekaligus Ketua Penguji Skripsi ini;
4. Dr. Beni Hidayat, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, petunjuk, dan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
5. Dr. Bagus Sarnawa, SH, M.Hum., selaku Dosen pembimbing II Penguji Skripsi ini;

6. Bapak Agus Salim dan Ibu Jamaria sebagai orang tua penulis serta Agry Yunita, Putri Diana, Elisa Tri Yuni, Teguh Sulaksono sebagai saudara dan saudari kandung penulis;
7. Ibu drg. Elmi Yudihapsari, MPH sebagai Kepala Puskesmas Kasihan II yang telah meluangkan waktunya dalam melakukan wawancara guna untuk mendapatkan data di tempat penelitian;
8. Ibu Siti Fatonah, Amd. KG selaku pengembangan Kesehatan Tradisional di Puskesmas Kasihan II yang membantu dalam proses penelitian;
9. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu selama menempuh studi S1;
10. Seluruh Staf dan Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah meluangkan waktu dan direpotkan serta bantuannya;
11. Para sahabat dan teman saya yang tercinta dan terbaik Erni Nadiawati, Ria Riani, Halisa Safira, Lena, Tiara, Ayu Fitri Andini, Dhea, Nulang, Nurul, Alvia, Sulastri, Rahmania Agustina, Nurkarima Santri, Anisa Sri Anita, Galuh Lalita, Nusi Imami, Fitri Yani, Adisty Fera, Putri Arlita, Amanda Dina, Ais, Mutiara Nur Cahyaningrum, Nabila Genada, Armila, Regyta Mila, Pangesti Kinayung, Kristalisya Putri, Fenny Prawesti, Sri Ratu Nurul Arisa Putri, Ruliza, Dewi yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta bantuan kepada saya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan baik dalam isi maupun teknik penulisannya, dan saran dan masukan sangat diharapkan. Akhir kata, saya berharap skripsi ini bermanfaat bagi semua orang, terutama mereka yang belajar tentang hukum administrasi negara. Aamiin.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 28 Desember 2023



**Nadia Oktaviani**  
NIM 20200610012

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	x
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
A. Pelayanan Publik.....	9
B. Pelayanan Kesehatan .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	43
A. Jenis Penelitian.....	43
B. Jenis Data .....	43
C. Teknik Pengumpulan Data.....	46
D. Responden.....	47
E. Lokasi Penelitian.....	47
F. Teknik Analisis Data.....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	49
A. Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan Dalam Pelayanan Kesehatan Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Puskesmas Kasihan II .....	49
B. Hambatan Pelaksanaan Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan Dalam Pelayanan Kesehatan Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Puskesmas Kasihan II .....	78
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	82
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	84
<b>LAMPIRAN</b> .....	86

## DAFTAR SINGKATAN

BLUD	: Badan Layanan Umum Daerah
BOK	: Bantuan operasional kesehatan
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BPKB	: Buku Pemilik Kendaraan Bermotor
DKK	: Dan Kawan-Kawan
DPA	: Dinas Kesehatan
HLM	: Halaman
KB	: Keluarga Berencana
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
KEMENKES	: Kementerian Kesehatan
KESLING	: Kesehatan Lingkungan
KIA	: Kesehatan Ibu Dan Anak
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
MENPAN	: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara
PKM	: Penyuluhan Kesehatan Masyarakat
RW	: Rukun Warga
SDMK	: Sumber Daya Manusia Kesehatan
SIM	: Surat Izin Mengemudi
SKM	: Survei Kepuasan Masyarakat
SOP	: Standar Operasional Prosedur
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
TUPOKSI	: Tugas Utama Serta Fungsi
UKBM	: Upaya Kesehatan Bersumber Daya Masyarakat.
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	: Upaya Kesehatan Perorangan
UPTD	: Unit Pelaksana Teknis Dinas