

**EVALUASI PENERAPAN KOSEP *ONE STOP SERVICES* DALAM
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI RSUD SLEMAN TAHUN
2019-2020**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S1
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

Ratri Wikan Ningsih

20150520232

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIAH YOGAKARTA

2021

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ratri Wikan Ningsih

NIM : 20150520232

Prodi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**“EVALUASI PENERAPAN KONSEP *ONE STOP SERVICES* DALAM
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI RSUD SLEMAN TAHUN
2019-2020”**

Merupakan hasil karya sendiri, tidak pernah terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah dituliskan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara jelas dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, maka saya akan bertanggungjawab serta bersedia menerima konsekuensi yang telah berlaku.

Yogyakarta, 27 Juli 2021
Penulis,



Ratri Wikan Ningsih
NIM.20150520232

HALAMAN PERSEMBAHAN



Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas doa dan dukungan dari orang-orang tercinta, saya dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya Skripsi ini tak lepas dari campur tangan dari beberapa pihak. Oleh karena itu dengan rasa bahagia saya ucapkan rasa syukur dan teimakasih kepada:

1. Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunianya segala DOA telah dikabulkan.
2. Untuk Ibuku Titik Kusmiyati yang selalu mendukungku, selalu mendoakan siang dan malam dalam setiap langkahku, selalu membimbingku dan selalu memberikan apa yang aku butuhkan tanpa aku meminta, terimakasih Ibu.
3. Untuk Ayahku Sutar selalu membimbingku, mendukung segala keputusanku, menyayangiku, dan menyemangatiku, terimakasih apak.
4. Untuk Kakakku Awan Setyahadi yang selalu ada disaat aku membutuhkan, dan selalu menyayangiku.
5. Untuk sahabatku Endarsih, Alfi Nurlita Sari, dan sepupuku Prilaksmi Noor Hidayati yang selalu ada untukku, selalu mendukungku, dan menyemangatiku.
6. Untuk seluruh keluarga besarku di Sleman yang selalu mendoakanku, mensupport dan menyemangatiku.

7. dan kepada dosen-dosen serta staf IP UMY, Mas Sakir Ridho Wijaya, S.IP., M.IP. terimakasih sudah membimbing saya dengan sabar dan tulus selama saya mengerjakan skripsi sampai selesai.
8. Untuk semua kerabat, sahabat, teman, dan semua pihak yang membantu yang tidak bisa di sebutkan satu persatu.

Saya ucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya, atas semangat, motivasi dan dukunganya selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Alhamdulillah semua sudah saya selesaikan dengan usaha, sabar dan ikhlas, sehingga pada akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini diajukan sebagai persyaratan untuk memenuhi gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Judul skripsi ini adalah **“Evaluasi Penerapan Konsep *One Stop Services* dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Sleman Tahun 2019-2020”**.

Dalam penulisan skripsi ini melibatkan ber bagai pihak. Dengan segala rasa hormat dan kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, MP., IPM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Bapak Dr. Takdir Ali Mukti, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Mas Sakir Ridho Wijaya, S.IP., M.IP., selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah memberikan bimbingan, masukan dan arahan dalam penyusunan skripsi.
5. Ibu Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si., selaku Dosen penguji 1 yang telah memberikan saran dan masukanya.
6. Bapak Isnaini Mualidin, S.IP., MPA., selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan saran dan masukanya.
7. Kepada seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilme Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh pendidikan.
8. Kepada seluruh satf UMY dan karyawan pada umunya dan jurusan Ilmu Pemerintahan pada khususnya, yang telah membantu saya dalam bidang administrasi maupun non administrasi selama saya menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Saya berharap semoga apa yang saya tuliskan dalam skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai mana mestinya, walaupun saya menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Demikian kata pengantar dari saya, sekali lagi saya ucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam menempuh pendidikan Sarjana Ilmu Pemerintahan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 27 Juli 2021

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ratri Wikan Ningsih', with a stylized flourish at the end.

Ratri Wikan Ningsih

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan Masalah	5
1.3.Tujuan Penelitian	5
1.4.Manfaat Penelitian	5
1.4.1. Manfaat Teoritis	5
1.4.2. Manfaat Praktis.....	6
1.5.Kajian Teori	6
1.6.Kerangka Teori.....	14
1.7.Definisi Konseptual.....	26
1.8.Definisi Operasional.....	27
1.9.Metode Penelitian.....	28
1.9.1. Jenis Penelitian	29
1.9.2. Lokasi Penelitian	29

1.9.3. Sumber Data Penelitian	29
1.9.4. Teknik Pengumpulan Data	31
1.9.5. Teknik Analisis Data	33
BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	41
2.1. Gambaran Umum RSUD Sleman	41
2.1.1. Sejarah RSUD Sleman	41
2.1.2. Visi dan Misi RSUD Sleman.....	42
2.1.3. Maklumat.....	42
2.1.4. Motto	43
2.2. Sumber Daya RSUD Sleman	43
2.2.1. Struktur Organisasi.....	43
2.2.2. Jumlah Tenaga Kerja.....	44
2.2.3. Fasilitas RSUD Sleman	46
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
3.1. Hasil Penelitian	47
3.2. Analisis Penerapan Konsep <i>One stop services</i> dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan RSUD Sleman Tahun 2019-2020	57
BAB IV PENUTUP	80
4.1. Kesimpulan	80
4.2. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kajian Teori	6
Tabel 1.2 Definisi Operasional	27
Tabel 1.3 Data Primer	29
Tabel 1.4 Data Sekunder	30
Tabel 1.5 Daftar Narasumber Penelitian	32
Tabel 2.1 Klasifikasi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 2.2 Klasifikasi Pegawai PNS Berdasarkan Golongan Kepangkatan.....	45
Tabel 2.3 Klasifikasi Pegawai PNS Berdasarkan Jenis Jabatan	45
Tabel 2.4 Klasifikasi Pegawai Non PNS Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 3.1 Tabel Triangulasi	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Analisi Data Miles dan Huberman	34
Gambar 1.2 Triagulasi Teknik Pengumpulan Data.....	39
Gambar 1.3 Triagulasi Sumber Pengumpulan Data.....	39
Gambar 2.1 Struktur Organisasi RSUD Sleman Tahun 2020.....	43
Gambar 3.1 Alur Pelayanan Terpadu.....	60
Gambar 3.2 Nilai-Nilai Dasar Pedoman Pegawai RSUD Sleman	75
Gambar 3.3 Fasilitas RSUD Sleman Tahun 2020.....	79