

**UPAYA PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS
KOTAGEDE I YOGYAKARTA**

SKRIPSI



UMY

**UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

Unggul & Islami

Disusun Oleh :

Doni Novianto

NIM. 20190610070

Fakultas Hukum

Program Studi Hukum

Rumpun Hukum Administrasi Negara

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Doni Novianto

NIM : 20190610070

Judul Skripsi : **UPAYA PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS
KOTAGEDE I YOGYAKARTA**

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, 20 Juni 2023



Doni Novianto
NIM. 20190610070

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'amin

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

1. Allah SWT, karena atas karunia-Nya skripsi ini dapat selesai seperti yang diharapkan. Puji syukur yang tak terhingga kehadiran Allah SWT yang telah meridhoi dan mengabulkan segala doa.
2. Kedua Orang tua, karena telah memberikan dukungan moril maupun materiil serta doa yang tiada hentinya untuk kesuksesan anaknya, kasih sayang keduanya curahkan untuk membimbing dan mendidik penulis hingga dapat sampai pada titik ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Ayah Haris Sutanto dan Ibu Sugiarti Lestari.

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia dan kasih-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, para sahabatnya, hingga umatnya sampai akhir zaman. Sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **"UPAYA PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTAGEDE I YOGYAKARTA"**. Penulisan hukum ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

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 Budiyo, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
2. Bapak Iwan Satriawan, S.H., MCL., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
3. Bapak Sunarno, S.H., M.Hum., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
4. Bapak Dr. Beni Hidayat, S.H., M.Hum., selaku dosen pembimbing penulis selama proses penulisan skripsi ini yang telah memberikan banyak bantuan, masukan, dan saran sejak awal pembuatan proposal hingga skripsi ini selesai disusun;
5. Seluruh dosen dan staff akademik Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mengajarkan dan memberi ilmu yang terbaik, serta membimbing penulis selama menjalani studi di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;

6. Kepada orang tua penulis bapak Haris Sutanto dan ibu Sugiarti Lestari yang selalu memberikan dukungan , semangat , serta doa yang tidak pernah henti mendoakan setiap waktu demi kelancaran penyusunan skripsi ini;
7. Saudara kandung penulis Derry Adriansyah yang turut membantu serta memberikan dukungan dan motivasi serta doa;
8. Kepada ibu Drs. Aan Iswanti selaku Kasie Yankes Primer Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan riset atau penelitian di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta;
9. Kepada bapak Sunawi, S.K.M selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Puskesmas Kotagede I Yogyakarta Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai narasumber yang membantu penelitian ini;
10. Rheva Aurelyan Efendi yang sudah menemani , selalu memberi semangat motivasi , dan dukungan yang lainnya serta yang selalu mendoakan mempermudah mengerjakan skripsi;
11. Sahabat seperjuangan (YBN CREW), Muhammad Ghozi Alzrial, Muhammad Rizky, Helmi Aji, Hafizh Musyaffa, Gerry Gibran, Muhammad Beryl, Tegar Jiwa, Aditya Bramastha Yudha, Octario Saputra, Muhammad Fahry Pramusatya, Aziz Ghani, Almer Daffa Nabil Tahara, Iqbal Bilbul, Muhammad Tegar Baihaqi, Iqbal Adi yang telah memberi dukungan dan menjadi tempat keluh kesah penulis, menjadi tempat cerita dunia perkuliahan, menjadi cerita tentang kehidupan nyata. Terima Kasih kalian semua SEE YOU ON TOP!.
12. Sahabat-sahabat seperjuangan (CEK DESKRIPSI GRUP!), Priambodo Satriotomo, Elsa Triantika, Viqky Maulana Saputra, Ataka Badrudduja, Muhammad Farhan, Ganef Taufiq, Alfian Mahendra, yang telah menjadi sahabat penulis di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terimakasih dukungan serta doa dari kalian;

13. Teman KKN Pagerharjo Bersatu yang saya banggakan, terimakasih telah menjalin pertemanan dari awal tahun 2022 hingga saat ini, semoga kita selalu berteman hingga nanti-nanti, terimakasih dukungan serta doanya;
14. Seluruh teman-teman seperjuangan Angkatan 2019 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang nama-namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu, semangat kita.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Yogyakarta, 20 Juni 2023



Doni Novianto
NIM. 20190610070

Unggul & Bani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Pelayanan Publik	11
B. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	25
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian	34
B. Jenis Data	34
C. Teknik Pengumpulan Data	36
D. Responden	36
E. Lokasi Penelitian	37
F. Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Upaya Pemerintah dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Kotagede I Yogyakarta	39
1. Pengembangan Sumber Daya Manusia	46
2. Peningkatan Fasilitas Puskesmas	50
3. Peningkatan Pemanfaatan Teknologi.....	51
4. Peningkatan Partisipasi Masyarakat	53
B. Faktor Penghambat Upaya Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Kotagede I Yogyakarta	62
1. Faktor Penegakkan Hukum.....	62

2.	Keterbatasan Sumber Daya Manusia.....	64
3.	Keterbatasan Sarana dan Prasarana	68
4.	Keterbatasan Anggaran.....	70
BAB V PENUTUP.....		76
A.	Kesimpulan.....	76
B.	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN.....		81



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Tabel 1. Struktur Organisasi Puskesmas Kotagede I Yogyakarta.....	45
Gambar 1. Surat Pengantar Penelitian Di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta.....	81
Gambar 2. Kondisi Ruangan Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta.....	82
Gambar 3. Wawancara Dengan Kasie Yankes Primer Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta.....	82
Gambar 4. Wawancara Dengan Ka. Subbag Tata Usaha Puskesmas Kotagede I Yogyakarta.....	83
Gambar 5. Papan Struktur Organisasi Puskesmas Kotagede I Yogyakarta.....	83

