

**IMPLEMENTASI ASAS KECEPATAN KEMUDAHAN DAN KETERJANGKAUAN  
DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN  
PUBLIK DI PUSKESMAS JALAKSANA KABUPATEN KUNINGAN**

**Skripsi**



**UMY**

**UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**Unggul & Islami**

**Disusun Oleh:**

**Alicia Louise Fernanda**

**NIM. 20210610182**

**Fakultas Hukum**

**Program Studi Hukum**

**Rumpun Hukum Administrasi Negara**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Alicia Louise Ferranda

NIM : 20210610182

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI ASAS KECEPATAN KEMUDAHAN  
DAN KETERJANGKAUAN DALAM UNDANG-  
UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS JALAKSANA  
KABUPATEN KUNINGAN**

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 Oktober 2024



Alicia Louise Ferranda  
NIM. 20210610182

## HALAMAN MOTTO

*“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum melainkan mereka yang mengubah diri mereka sendiri”*

(QS. Ar-Ra’ad: 11)



# UMY

UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirabbal'alamin*

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, yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya sebagai sumber segala petunjuk, serta memberikan kekuatan dalam setiap langkah, sehingga skripsi saya ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Panutanku papah Ali Muhammad dan pintu surgaku mamah Ferra Feronika yang selalu hadir memberikan semangat melalui dukungan moral dan material, serta tak pernah absen mendoakan saya setiap harinya sampai skripsi ini dapat terselesaikan. Atas kasih sayang yang tak ternilai ini, saya berdoa semoga Allah SWT selalu menjaga kesehatan beliau.
3. Adik tercinta penulis Farel Aurelio dan Florencia Queen Alvera, terimakasih atas kelucuan-kelucuan kalian yang membuat penulis semangat dan selalu membuat penulis senang, sehingga penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.

  
**UMY**  
UNIVERSITAS  
YOGYAKARTA



## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia dan kasih-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“IMPLEMENTASI ASAS KECEPATAN KEMUDAHAN DAN KETERJANGKAUAN DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS JALAKSANA KABUPATEN KUNINGAN”**. 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. Prof. 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
4. Dr. Bagus Sarnawa, S.H., M.Hum., selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta mengarahkan saya selama proses penyusunan skripsi ini. Kesabaran dan ketulusan beliau dalam memberikan ilmu, masukan, dan motivasi sangat berharga bagi saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Ani Yuniati, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing akademik saya yang selalu memberikan arahan selama perkuliahan.

6. Seluruh keluarga besar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan bimbingan selama saya menjalani masa studi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Sahabat penulis hingga saat ini Tiara Yusti Wijayanti, Alvina Iza Fauziah, Andini Dara Nabila, Alifia Rahma, Qualia Bizarr Azizah, terimakasih selalu ada dalam titik terendah saya dan terimakasih telah menjadi pendengar setia dalam menjalani hidup.
8. Teman kuliah penulis Aprina Hartini, Gizella Inggi Virjanesyha, Kayla Zevani, Salsabila Zain, Nimas Estuningtyas dan semua teman-teman penulis yang tidak bisa untuk disebutkan satu persatu, terima kasih untuk semua bantuan dan dukungan yang telah diberikan sepanjang perjalanan kuliah ini. Dari awal hingga akhir, kita telah melalui berbagai pengalaman bersama, saling menguatkan dalam kebaikan, berbagai kepedulian, dan merayakan setiap momen berharga yang akan selalu terkenang.
9. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Herdinsyah Anhar El Hakim. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada saya. Semoga Allah SWT selalu memberi keberkahan.
10. Kepada semua pihak yang telah berkontribusi, mendukung, dan mendoakan keberhasilan penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, diucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

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, 28 Oktober 2024



Alicia Louise Fernanda  
NIM.20210610182

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR SINGKATAN.....	xii
ABSTRAK .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Pelayanan Publik.....	11
B. Pelayanan Kesehatan.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Data Penelitian .....	32
C. Teknik Pengumpulan Data.....	35
D. Lokasi Penelitian.....	36
E. Responden.....	36
F. Teknik Pengambilan Sampel .....	36
G. Analisis Data.....	37
<b>BAB IV HASIL PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....</b>	<b>38</b>
A. Implementasi asas kecepatan kemudahan dan keterjangkauan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Puskesmas Jalaksana Kabupaten Kuningan .....	38
1. Asas kecepatan.....	40
2. Asas Kemudahan.....	49
3. Asas keterjangkauan .....	56
B. Faktor-Faktor penghambat dari Implementasi asas kecepatan kemudahan dan keterjangkauan dalam pelayanan publik di Puskesmas Jalaksana Kabupaten Kuningan.....	65
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan .....	69

B. Saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	77



**UMY**

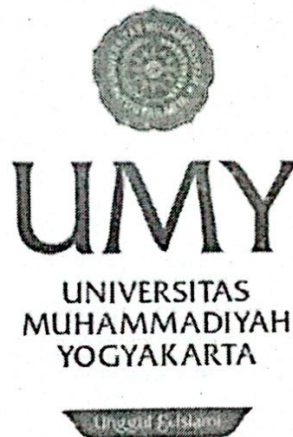
UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA





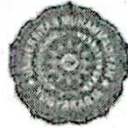
## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 4.1. Penilaian petugas puskesmas terhadap kehandalan ( <i>Reability</i> ) .....	48
Tabel 4.2. Penilaian petugas puskesmas terhadap daya tanggap ( <i>Responsivess</i> ) .....	49
Tabel 4.3. Penilaian petugas puskesmas terhadap bukti langsung ( <i>Tangibles</i> )	54
Tabel 4.4. Penilaian petugas puskesmas terhadap empati ( <i>Empathy</i> ) .....	55
Tabel 4.5. Daftar tarif pelayanan kesehatan di puskesmas .....	58
Tabel 4.6. Penilaian petugas puskesmas terhadap jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	63



## DAFTAR SINGKATAN

- BPJS : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial  
Dkk : dan kawan-kawan  
Hal : Halaman  
IGD : Instalasi Gawat Darurat  
JKN : Jaminan Kesehatan Nasional  
OJT : On The Job Training  
RME : Rekam Medis Elektronik  
SDM : Sumber Daya Manusia  
UKM : Upaya Kesehatan Masyarakat  
UKP : Upaya Kesehatan Perseorangan  
WHO : World Health Organization



**UMY**

UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA

