

**NORMA HUKUM STANDAR PELAYANAN MINIMAL DALAM
PERSPEKTIF KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Pada Puskesmas Wonogiri Kec. Kotabumi Selatan)**

Skripsi

Oleh

ENTI NURHIDAYAH

Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum
Pada
Program Studi Hukum



**FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KOTABUMI
2021**

**NORMA HUKUM STANDAR PELAYANAN MINIMAL DALAM
PERSPEKTIF KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Pada Puskesmas Wonogiri Kec. Kotabumi Selatan)
Abstrak**

O l e h
**ENTI NURHIDAYAH
1602810102**

Norma Hukum Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan yang selanjutnya disebut SPM Kesehatan merupakan ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal. Permasalahan dalam penulisan skripsi ini adalah Bagaimana Norma Hukum Standar Pelayanan Minimal Dalam Perspektif Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Wonogiri dan Apa yang menjadi Penghambat Penentuan Standar Pelayanan Minimal Dalam Perspektif Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Wonogiri.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Pendekatan empiris ialah pendekatan yang dilakukan dengan melakukan penelitian secara langsung untuk mengumpulkan dalam mendapatkan data semua informasi yang berhubungan penelitian ini, baik melalui wawancara kepada pihak terkait, maupun melalui pengamatan secara seksama terhadap objek penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan: Norma Hukum Standar Pelayanan Minimal Dalam Perspektif Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Wonogiri, kualitas pelayanan yang diberikan dilihat dari 5 (lima) dimensi Zeithaml yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dapat diketahui bahwa terdapat 3 (tiga) dimensi penghambat yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Responsiveness* (Daya Tanggap) dan *Assurance* (Jaminan) serta terdapat 2 (dua) dimensi pendukung yaitu *Reliability* (Kehandalan) dan *Empathy* (Empati) dan Faktor Penghambat Standar Pelayanan Minimal Dalam Perspektif Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Wonogiri, masih belum optimal serta belum dapat memenuhi kepuasan pelanggan secara optimal. Hal tersebut dapat dilihat melalui dimensi kualitas pelayanan yang belum terlaksana secara optimal yaitu dimensi *tangible*, *responsiveness*, dan *assurance*. Adapun dimensi yang mendukung kualitas pelayanan adalah dimensi *reliability* dan *empathy*.

Saran yang penulis berikan, Melakukan pengadaan barang seperti kipas angin atau ac dan pengadaan peralatan medis laboratorium yang lebih baik lagi ke Dinas Kesehatan, melakukan tata ulang fisik ruangan seperti penataan letak kursi, selain itu juga perlunya upaya perubahan dan pengembangan serta pembangunan fasilitas umum penunjang pelayanan seperti ruangan pojok laktasi dan kotak saran. Kemudian menciptakan citra organisasi yang kuat, konsisten, dan *responsive* terhadap perubahan dan peduli akan lingkungan.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Minimal, Perspektif, Masyarakat

PERSETUJUAN

Judul Skripsi

: NORMA HUKUM STANDAR PELAYANAN MINIMAL
DALAM PERSPEKTIF KEPUASAB MASYARAKAT
(Studi Pada Puskesmas Wonogiri Kec. Kotabumi Selatan)

Nama Mahasiswa

: ENTI NURHIDAYAH

N P M

: 1602810102

Program Studi

: Hukum



Pembimbing Utama,

Salis M. Abduh, S.H., M.H.
NKAM : 680 649

Pembimbing Kedua,

M. Rubly Kesuma Dinata, S.H., M.H.
NKAM : 1 278 047

2. Ketua Program Studi,

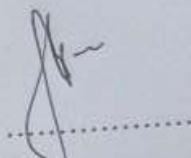
M. Rubly Kesuma Dinata, S.H., M.H.
NKAM : 1 278 047

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

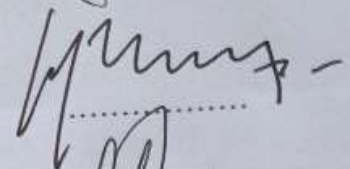
Ketua

: Salis M. Abduh, S.H., M.H.



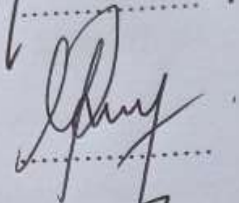
Penguji Utama

: Dr. Slamet Haryadi, S.H., M.Hum.



Anggota

: M. Ruhly Kesuma Dinata, S.H., M.H.



Sekretaris

: Syafruddin, S.H., M.H.



2. Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Kotabumi

Dekan,



Suwardi, S.H., M.H., CM.

NKAM : 851 198

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 09 April 2021

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : ENTI NURHIDAYAH

NPM : 1602810102

Dengan ini menyatakan bahwa **SKRIPSI** sayayang berjudul "**NORMA HUKUM STANDAR PELAYAN MASYARAKAT MINIMAL DALAM PERSPEKTIF KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI PADA PUSKESMAS WONOGIRI KEC. KOTABUMI SELATAN)**" Adalah benar buatan sendiri dan bukan hasil **PLAGIAT** atau dibuatkan orang lain, jika terbukti **SKRIPSI** saya tersebut hasil dari **PLAGIAT** dan dibuatkan orang lain, maka saya siap diberi Sanksi oleh Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Kotabumi. dan Skripsi saya tersebut dibatalkan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan untuk keperluan Ujian Skripsi Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Kotabumi.

Kotabumi, 09 April 2021
Yang Membuat Pernyataan,


ENTI NURHIDAYAH

RIWAYAT HIDUP

Nama : ENTI NURHIDAYAH
NPM : 1602810102
TTL : Tebat Jaya, 15 Juni 1981
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jalan MT Haryono No 8 RT/RW 01/03 Kel. Kelapa Tujuh
Kotabumi selatan

Riwayat Pendidikan

SD : MII Tebat Jaya Sumsel Lulus Tahun 1993
SMP : MTS Al Anwar Raman Agung Sumsel Lulus Tahun 1996
SPK : SPK Pemda TK II Muara Enim Lulus Tahun 1999
S1 Hukum: Tercatat sebagai mahasiswa Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Kotabumi pada Tahun 2016
DIII Keperawatan: Tercatat sebagai Mahasiswa Politeknik Kesehatan Tanjung
Karang Prodi Keperawatan Kotabumi Pada Tahun 2018

M O T O

“Iklas Adalah Kunci Ketenangan Jiwa dan Keberhasilan Hidup”

PERSEMBAHAN

Dengan tulus ikhlas Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Allah Subhana Wa'taala
2. Almarhum ayahanda tercinta semoga di beri tempat yang terbaik disisi Allah SWT serta ibuku yang ku sayangi semoga di beri kesehatan dan umur yang berkah.
3. Suamiku Cecep Kurnadi, S.E yang selalu memberi semangat hingga terselesainya skripsi ini.
4. Kedua anakku Shifa Nurazizah dan M. Riffat Uwais Al-qorni yang jadi penyemangan hidupku
5. Terimakasih sebesar-besarnya untuk seluruh keluarga, sahabat, teman dan rekan-rekan yang sudah membantu ku menyelesaikan skripsi ini yang mungkin tidak bisa disebutkan satu persatu.
6. Terimakasih untuk FHS Universitas Muhammadiyah Kotabumi, seluruh dosen dan staf yang turut membantu selama perkuliahan.
7. Almamaterku tercinta FHS Universitas Muhammadiyah Kotabumi, baik Dosen maupun pembimbing, terima kasih atas bimbingan dan arahannya, sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, kesehatan serta atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga walaupun penulis dihadapkan pada kendala-kendala yang ada, namun penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Skripsi dengan judul “**NORMA HUKUM STANDAR PELAYANAN MINIMAL DALAM PERSPEKTIF KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Pada Puskesmas Wonogiri Kec. Kotabumi Selatan)**”, penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat dalam rangka menyelesaikan studi Strata Satu (S1) guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Kotabumi.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu tidak berlebihan kiranya jika dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Suwardi, S.H, M.H selaku Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Kotabumi.
2. Salis M. Abduh S.H., M.H selaku Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk yang berharga bagi penulis.
3. M. Ruhly Kesuma Dinata, SH, MH selaku Pembimbing Kedua dan sekaligus Kaprodi Hukum FHS Universitas Muhammadiyah Kotabumi yang telah

banyak membantu dan mengarahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Ibu Dosen dan Staf Administrasi serta segenap Civitas Akademika Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Kotabumi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
5. Orang-orang yang telah mengambil bagian dalam penyelesaian skripsi ini namun tidak sempat dituliskan namanya. Terima kasih sebesar-besarnya. Jerih payah kalian begitu berarti.

Semoga bantuan dan dukungan yang diberikan tercatat sebagai amal kebijakan dan akan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Aamiin.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat menjadi suatu karya yang berguna bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Kotabumi, April 2021
Penulis

ENTI NURHIDAYAH

DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Permasalahan dan Ruang Lingkup	4
1.3 Tujuan Penelitian & Manfaat Penelitian	4
1.4 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Standar Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Minimal	7
2.2 Norma Hukum Standar Pelayanan Publik.....	10
2.3 Pengertian Perspektif.....	16
2.4 Pengertian Masyarakat	17
2.5 Pengertian Puskesmas.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Masalah	26

	12
3.2 Jenis dan Sumber Data	26
3.3 Prosedur Pengumpulan Dan Pengolahan Data	27
3.4 Analisa Data	29

BAB IV PENYAJIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
4.2 Standar Pelayanan Minimal Dalam Perspektif Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Wonogiri,.....	38
4.3 Faktor Penghambat Standar Pelayanan Minimal Dalam Perspektif Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Wonogiri.....	53

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan.....	57
5.2 Saran-Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN