

**IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN  
NOMOR 19 TAHUN 2013 DALAM RANGKA  
PELAYANAN RAWAT INAP DI PUSKESMAS  
GLUGUR DARAT**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**NURSAHADA SIMBOLON**  
**1603100052**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Konsentrasi Kebijakan Publik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2020**

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

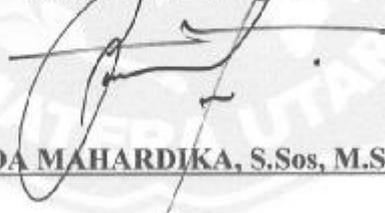
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama Lengkap : **NURSAHADA SIMBOLON**  
N.P.M : 1603100052  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN  
NOMOR 19 TAHUN 2013 DALAM RANGKA PELAYANAN  
RAWAT INAP DI PUSKESMAS GLUGUR DARAT**

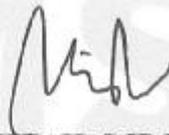
Medan, 12 November 2020

Dosen Pembimbing



ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP

Disetujui Oleh  
Ketua Program Studi



NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd

Dekan,



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP.

## BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : **NURSAHADA SIMBOLON**  
N P M : 1603100052  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Pada hari, tanggal : Kamis, 12 November 2020  
W a k t u : Pukul 08.00 WIB s/d selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : **IDA MARTINELLY,SH.,MM**  
PENGUJI II : **SYAFRUDDIN,S.Sos,MH**  
PENGUJI III : **ANANDA MAHARDIKA,S.Sos.,M.SP**



(.....)  
(.....)  
(.....)

### PANITIA PENGUJI

Ketua,



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP

Sekretaris,



Drs. ZULRAHMI, M.I.Kom

## PERNYATAAN

### *Bismilahirrohmaniirrohim*

Dengan ini saya, NURSAHADA SIMBOLON, NPM 1603100052, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, 12 November 2020

Yang menyatakan,  


**NURSAHADA SIMBOLON**

## **ABSTRAK**

### **PERATURAN WALIKOTA MEDAN NOMOR 19 TAHUN 2013 DALAM RANGKA PELAYANAN RAWAT INAP DI PUSKESMAS GLUGUR DARAT**

**OLEH :**

**NURSAHADA SIMBOLON**

**1603100052**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 dalam rangka pelayanan rawat inap di Puskesmas Glugur Darat. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan, melukiskan keadaan sekitar dengan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 sudah terlaksanakan dan terimplementasi dengan baik. hanya saja belum maksimal dikarenakan sebagian masyarakat belum memenuhi persyaratan untuk pelayanan rawat inap diantaranya belum memecah kartu keluarga bagi yang sudah menikah, sehingga harus mengurus kartu keluarga tersebut terlebih dahulu serta untuk masyarakat miskin atau tidak mampu wajib memiliki kartu BPJS (Badan penyelenggaraan Jaminan Kesehatan) maupun KIS (Kartu Indonesia Sehat) agar tidak dipungut biaya perawatan, pengobatan dan lainnya. Adapun tindakan yang dilakukan pihak puskesmas untuk meningkatkan pelayanan rawat inap di Puskesmas Glugur Darat sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, dengan cara membentuk tim pelaksana rawat inap dan membuat jadwal pelayanan rawat inap. Keberhasilan pelaksanaan tugas puskesmas sangat bergantung kepada sumber daya manusia yang ada di Puskesmas Glugur Darat dalam hal meningkatkan kualitas sumberdaya manusia yang ada, Pihak puskesmas telah mengadakan diklat atau pelatihan untuk setiap pegawai sehingga pelaksanaan pelayanan rawat inap terlaksana dengan baik. Adapun kendala yang dialami pihak puskesmas dalam penyampaian informasi yaitu tingkat kemampuan masyarakat sekitar masih rendah sehingga informasi yang diberikan masih kurang efektif dan masyarakat masih malas untuk membaca papan informasi yang telah disediakan pihak puskesmas.

***Kata Kunci : Sumberdaya Manusia, Pelayanan Rawat Inap dan Informasi***

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**Assalamua'alaikum Wr. Wb**

Puji syukur kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, Shalawat serta salam semoga tercurahlimpahkan kepada Nabi kita yakni Nabi Muhammad SAW. Penulis skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Yang terutama dan paling utama kepada Allah SWT.
2. Kepada kedua orang tua tercinta, ayahanda Dimra Simbolon dan ibunda Rosma Ani Hasibuan yang telah mengasuh, mendidik dengan curahan kasih sayang serta selalu memberikan doa yang tiada terhingga dan semangat yang tulus tiada hentinya kepada penulis. Serta kepada Kakak Rahma Wulandari Simbolon, yang sudah banyak memberikan semangat dan dukungan serta doa kepada saya.
3. Bapak Dr. Agussani M. Ap, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Rudianto S.Sos, M.Si selaku wakil Rektor 3 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos, M. AP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
6. Ibu Nalil Khairiah S.I.P M.Pd, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Ananda Mahardiaka S.Sos, M.SP, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah.
8. Bapak Ananda Mahardiaka S.Sos, M.SP selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan nasehat, bimbingan dan arahan dalam proses penulisan skripsi dalam upaya meningkatkan kualitas anak didik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Dosen serta seluruh pegawai Staff Pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.
10. Kepada Teman Seperjuangan Multia Sagita, Sima Fitriani Harahap dan Nur Ainun Harahap. Terimakasih atas hari-hari yang telah kita lewati bersama.
11. Ibu Sri Wiryana Ningsih selaku Kepala Puskesmas Glugur Darat yang telah memberikan penulis kesempatan untuk meneliti di Puskesmas Glugur Darat.

12. Para narasumber yang disertakan dalam penelitian ini yang telah memberikan bantuan berupa data-data yang sangat penulis butuhkan dalam penulisan skripsi ini.

13. Semua pihak yang terkait dalam penyusunan skripsi ini yang telah memberikan semangat dan pengetahuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala kebaikannya mendapat balasan dari Allah SWT. Amin.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan bagi semua pihak yang membantu. Penulis juga memohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Saya yakin skripsi ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu maupun pembaca apabila kita semua dapat menerapkan yang terdapat dalam skripsi ini.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Medan, Oktober 2020

Penulis

**NURSAHADA SIMBOLON**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pembatasan Masalah .....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II URAIAN TEORITIS .....</b>	<b>6</b>
2.1 Implementasi .....	6
2.2 Kebijakan Publik.....	8
2.3 Implementasi Kebijakan Publik .....	9
2.4 Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 .....	13
2.5 Pengertian Pelayanan Rawat Inap .....	15
2.6 Pengertian Pelayanan Publik.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	23
3.2 Kerangka Konsep .....	24
3.3 Defenisi Konsep .....	25
3.4 Kategorisasi .....	26

3.5	Narasumber .....	26
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.7	Teknik Analisis Data.....	27
3.8	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
3.9	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	29
3.10	Struktur Organisasi.....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>38</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	38
4.2	Deskripsi Hasil Wawancara .....	39
4.2.1	Adanya tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dalam menjalankan kebijakan.....	40
4.2.2	Adanya tindakan yang dilakukan sesuai dengan kebijakan yang dilakukan .....	41
4.2.3	Adanya sumber daya yang berkompeten dalam menjalankan kebijakan.....	44
4.2.4	Adanya proses penyampaian informasi dan komunikasi dalam menjalankan kebijakan.....	47
4.3	Pembahasan .....	48
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>58</b>
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran .....	59

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	: Surat Pernyataan
LAMPIRAN II	: Draf Wawancara
LAMPIRAN III	: Surat Keterangan Bebas Pustaka
LAMPIRAN IV	: Sk-1 Surat Permohonan Persetujuan Skripsi
LAMPIRAN V	: SK-2 Surat Penetapan Judul
LAMPIRAN VI	: SK-3 Permohonan Seminar Proposal
LAMPIRAN VII	: SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
LAMPIRAN VIII	: SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
LAMPIRAN IX	: Surat Keterangan Izin Penelitian
LAMPIRAN X	: Surat Keterangan Selesai Penelitian
LAMPIRAN XI	: Daftar Riwayat Hidup
LAMPIRAN XI	: SK-10 Undangan/Panggilan Skripsi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan Rawat Inap merupakan salah satu unit pelayanan di puskesmas yang memberikan pelayanan secara komprehensif untuk membantu menyelesaikan masalah kesehatan yang dialami oleh pasien sesuai dengan peraturan perundang-undangan tentang pelayanan jaminan kesehatan. Agar tidak terjadinya penyimpangan dalam pelayanan jaminan kesehatan yang dilakukan oleh pelaku pelaksanaan kesehatan, maka Pemerintah Kota Medan mengeluarkan kebijakan dalam bentuk Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Jaminan Kesehatan Pada Puskesmas.

Sasaran dalam pembentukan Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 salah satunya adalah memberikan pelayanan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu yang meliputi, Pelayanan BPJS, Pelayanan JPKMS dan Pelayanan Jampersal, serta Pelayanan Rawat Inap. Dalam hal ini fungsi puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya preventif (pencegahan), pembinaan kesehatan masyarakat dan pengobatan serta rehabilitasi penyakit. Namun dalam kenyataannya, fenomena menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan tentang penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Glugur Darat belum sesuai dengan tujuan yang diharapkan oleh Peraturan Walikota Medan.

Pelaksanaan Pelayanan Rawat Inap bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, apabila dalam pelayanan terjadinya dan pelayanan tidak sesuai dengan standart operasioanal prosedur, sehingga dengan diadakannya pelayanan rawat inap diharapkan segala bentuk penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan jaminan kesehatan dapat diatasi. Kebijakan ini menegaskan bahwa pelayanan rawat inap meliputi penanganan gawat darurat, perawatan persalinan dan pascapersalinan, perawatan pasien rawat inap termasuk perawatan gizi buruk, tindakan medis yang diperlukan, pemberian obat, pemeriksaan laboratorium, pelayanan rujukan, pertolongan sementara persiapan rujukan dan observasi penderita dalam rangka diagnostik.

Maksud dan tujuan dikeluarkannya Peraturan Walikota Medan Nomor 19 tahun 2013 adalah memberikan landasan hukum dalam pemberian jaminan pelayanan, memenuhi pelayanan kesehatan yang bermutu dan mengurangi beban sosial ekonomi masyarakat.

Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Jaminan Kesehatan pada Puskesmas telah dibuat dan dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kota Medan. Namun dalam pelaksanaannya terdapat keluhan atas ketidakpuasaan pasien terhadap pelayanan rawat inap tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan petugas kesehatan yang kurang maksimal dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan administrasi pelayanan rawat inap yang telah ditetapkan Puskesmas.

Berdasarkan fenomena atau masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik mengambil judul penelitian yang berjudul **Implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 Dalam Rangka Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Glugur Darat.**

## **1.2 Pembatasan Masalah**

Agar penelitian ini sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan serta untuk menghindari kemungkinan yang menyimpang dari pokok permasalahan, maka penelitian ini dibatasi hanya mengenai tentang Pelayanan Rawat Inap berdasarkan Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut adalah Bagaimana Implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 19 tahun 2013 dalam rangka Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Glugur Darat?

## **1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini ialah Untuk mengetahui Implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 Dalam Rangka Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Glugur Darat.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Secara Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta memperluas wawasan penulis mengenai pelayanan rawat inap dalam rangka penyelenggaraan pelayanan jaminan kesehatan.
2. Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi pemikiran positif dan membangun bagi pemecahan masalah yang berkaitan dengan judul penelitian
3. Secara Ilmiah, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu pemerintahan pada khususnya, serta sebagai bahan perbandingan bagi calon peneliti selanjutnya.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dilakukan secara sistematis, logis, dan konsisten agar dapat melihat dan mengkaji penelitian ini secara teratur dan sistematis, maka dibuat sistematika penulisan yang dianggap berkaitan antara suatu bab dengan bab yang lainnya yaitu sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian

**BAB II : URAIAN TEORITIS**

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang yang melandasi penelitian. Teori-teori yang diuraikan antara lain: implementasi, kebijakan publik dan pelayanan rawat inap

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini terdiri dari jenis penelitian, kerangka konsep, defenisi konesep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, lokasi dan waktu penelitian dan deskripsi ringkasan objek kajian.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang penyajian dan hasil pengamatan dari jawaban narasumber-narasumber

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini memuat tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

Tinjauan teoritis merupakan landasan berfikir untuk melakukan penelitian dan memberikan batasan-batasan yang lebih jelas dari masing-masing konsep yang dipakai dalam penelitian ini sesuai dengan kerangka teoritis yang telah dikemukakan bahwa ini, adapun yang menjadi tinjauan teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **2.1 Implementasi**

##### **2.1.1 Pengertian Implementasi**

Terdapat berbagai pendapat para ahli dan akademisi yang mengemukakan tentang pengertian dari implementasi. Hal ini perlu dijelaskan agar pemahaman tentang implementasi dapat disinkronisasikan dari konsep penelitian terhadap suatu kebijakan atau peraturan perundangan-undangan yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Karena implementasi merupakan kegiatan yang penting dari keseluruhan proses perencanaan kebijakan. Adapun pengertian implementasi tersebut dapat dilihat dalam beberapa pendapat di bawah ini.

Menurut Agustino (2008:139) implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapat suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

Menurut Purwanto (2012:12) implementasi merupakan suatu keluaran kebijakan (*to delivery policy output*) yang dilakukan oleh para implementator kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan kebijakan.

Menurut Usman (2002:70) implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Menurut Syukani dkk (2004:295) implementasi adalah pelaksanaan serangkaian kegiatan dalam rangka untuk memberikan kebijakan publik sehingga kebijakan dapat membawa hasil seperti yang diharapkan.

Menurut Ripley dan Franklin (Winarno 2014:148) menjelaskan bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang yang ditetapkan yang memberikan otoritas, kebijakan, keuntungan atau suatu jenis keluarnya yang nyata. Istilah implementasi menunjukkan pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah. Selain itu, menurut Ripley dan Franklin (Winarno 2014:148) memberikan pandangan tentang implementasi dengan mengatakan bahwa secara umum, tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintahan. Oleh karena itu, tugas implementasi mencakup terbentuknya “a policy delivery system” dimana sarana-sarana terbentuk dirancang dan disarankan dengan harapan sampai pada tujuan-tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa implementasi merupakan serangkaian proses kegiatan yang terencana dan berpengaruh terhadap keberhasilan suatu kebijakan untuk mencapai tujuan dari kegiatan tersebut.

## **2.2 Kebijakan Publik**

### **2.2.1 Pengertian Kebijakan Publik**

Menurut Anderson (2004:38) bahwa kebijakan publik adalah kebijakan-kebijakan yang dibangun oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah, dimana implikasi dari kebijakan tersebut, adalah : a) kebijakan publik selalu mempunyai tujuan tertentu atau mempunyai tindakan-tindakan yang berorientasi pada tujuan. b) kebijakan public berisi tindakan-tindakan pemerintah. c) kebijakan public yang diambil bisa bersifat positif dalam arti merupakan tindakan pemerintah mengenai suatu masalah tertentu, atau bersifat negative dalam arti merupakan keputusan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu. d) kebijakan pemerintahan setidaknya dalam arti yang positif yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang bersifat terikat dan memaksa.

Menurut Agustino (2006:7) kebijakan publik adalah serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud.

Menurut Nugroho (2004:15) menyatakan kebijakan public adalah suatu aturan yang mengatur kehidupan yang harus ditaati dan berlaku mengikat seluruh

warganya. Setiap pelanggaran akan diberi sanksi sesuai dengan bobot pelanggarannya yang dilakukan dan sanksi dijatuhkan didepan masyarakat oleh lembaga yang mempunyai tugas menjatuhkan sanksi.

Menurut Tangkilisan (2003:2) kebijakan publik ialah sejumlah aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah di tengah masyarakat, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan suatu tindakan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah yang memiliki suatu tujuan atau berorientasi pada suatu tujuan tertentu dalam kepentingan semua masyarakat.

## **2.3 Implementasi Kebijakan Publik**

### **2.3.1 Pengertian Implementasi Kebijakan**

Menurut Winarno (2007:101) Implementasi kebijakan merupakan alat administrasi hukum dimana sebagai aktor. Organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.

Menurut Wahab (2004:45) implementasi kebijakan adalah aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan. Implementasi kebijakan tidak hanya sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran-penjabaran keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi melainkan lebih

dari itu. Ini menyangkut masalah konflik, keputusan dari siapa dan memperoleh apa dari suatu kebijakan.

Menurut Wahab (2004:123) bahwa fungsi implementasi kebijakan adalah suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran agar diwujudkan sebagai “*out come*” ( hasil akhir) kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah. Oleh sebab itu, fungsi implementasi mencakup pula penciptaan yang dalam ilmu kebijakan Negara tersebut *policy delivery system* ( sistem penyampaian atau penerus kebijakan negara) yang biasanya terdiri dari cara-cara sarana tertentu yang dirancang atau di desain secara khusus serta diarahkan menuju tercapainya tujuan-tujuan dan sasaran yang dikehendaki. Implementasi kebijakan berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu tertentu.

Menurut Solichin (2000:45) implementasi kebijakan merupakan aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan, implementasi kebijakan tidak hanya sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik kedalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi melainkan lebih dari itu, ini menyangkut masalah konflik keputusan dari siapa dan memperoleh apa dari suatu kebijakan.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan merupakan keseluruhan proses kebijakan, kebijakan tidak hanya sekedar mekanisme penjabaran keputusan politik, melainkan guna untuk mencapai sebuah tujuan dari kebijakan tersebut.

### **2.3.2 Pengertian Implementasi Kebijakan Publik**

Menurut Grindle dalam Tachjan (2006:14) menyebutkan 3 (tiga) hambatan besar yang setiap kali muncul dalam pelaksanaan suatu kebijakan publik, yakni : (1) ketiadaan kerjasama vertikal, antara atasan dengan bawahan; (2) hubungan kerja horizontal yang tidak strategis; (3) masalah penolakan terhadap perubahan yang datang dari publik maupun kalangan birokrasi sendiri. Untuk mengatasi hambatan ini, maka pelaksana kebijakan publik perlu memiliki kemampuan beradaptasi dengan kondisi yang berkembang. Keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik kadangkala tidak hanya memerlukan rasionalitas, tetapi juga kemampuan pelaksana untuk memahami dan merespon harapan-harapan yang berkembang di masyarakat, di mana kebijakan publik tersebut akan dilaksanakan.

Menurut Mazmanian (2010:87) Implementasi Kebijakan adalah memahami apa yang seharusnya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan. Pemahaman tersebut mencakup usaha-usaha untuk mengadministrasikan dan menimbulkan dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Menurut Mustopadjadja (2002:112) implementasi kebijakan publik adalah suatu keputusan yang dimaksud untuk tujuan mengatasi permasalahan yang muncul dalam suatu kegiatan tertentu yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintah.

Menurut Tangkilisan (2003:1) implementasi kebijakan publik adalah tahapan pembuatan keputusan diantara pembentukan sebuah kebijakan-kebijakan seperti halnya dalam sebuah pasal-pasal sebuah undang-undang legislatif,

pengeluaran sebuah peraturan eksekutif, pelolosan keputusan pengadilan atau keluarnya standard peraturan dan konsekuensi dari kebijakan masyarakat yang mempengaruhi beberapa aspek kehidupan.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik merupakan suatu keputusan yang dimaksud untuk tujuan mengatasi permasalahan yang muncul dalam suatu kegiatan tertentu yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintah.

#### **a. Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Publik**

Berbagai pendekatan dalam Implementasi Kebijakan, berkaitan dengan implementator, sumber daya, lingkungan, metode, permasalahan, ataupun tingkat kemajemukan yang dihadapi masyarakat. Sumber daya manusia sebagai implementator mempunyai peranan yang penting dalam pengendalian implementasi kebijakan publik. Keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik ditentukan oleh beberapa faktor yang mempengaruhinya. Oleh karena itu dalam implementasi kebijakan publik ada beberapa faktor sebagai pendukung implementasi kebijakan publik tersebut.

Menurut Tangkilisan (2003:12) implementasi kebijakan publik dipengaruhi oleh empat faktor :

##### **1. Komunikasi**

Agar implementasi menjadi efektif maka mereka yang harus mengimplementasikan suatu kebijakan harus tahu apa yang mereka kerjakan.

Keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus di transmisikan kepada personalia yang tepat sebelum bisa diikuti. Komunikasi ini membutuhkan keakuratan, dan komunikasi juga harus akurat pula diterima oleh implementator.

## 2. Sumber Daya

Sumber daya yang penting meliputi staf ukuran yang tepat dengan keahlian yang diperlukan, informasi yang relevan dan cukup tentang cara untuk mengimplementasikan kebijakan dan dalam penyesuaian lainnya yang terlibat di dalam implementasi, kewenangan untuk meyakinkan bahwa kebijakan ini dilakukan semuanya sebagaimana dimaksudkan, dan berbagai fasilitas (termasuk bangunan, peralatan, tanah, dan persediaan) di dalamnya atau harus memberikan pelayanan.

## 3. Disposisi

Disposisi menekankan terhadap karakteristik yang erat kepada implementator kebijakan/program. Karakter yang paling penting dimiliki oleh implementator adalah kejujuran, komitmen, dan demokratis.

### **2.4 Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013**

Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan pelayanan kesehatan bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, efektif dan efisien serta meningkatkan derajat kesehatan bagi masyarakat. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang jaminan kesehatan adalah Jaminan Kesehatan adalah Jaminan berupa perlindungan kesehatan agar Peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam

memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar Iuran Jaminan Kesehatan atau Iuran Jaminan Kesehatannya dibayar oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah.

Pelayanan penyelenggaraan jaminan kesehatan diselenggarakan dengan prinsip meliputi Menyeluruh (komprehensif), sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang cost efektif dan rasional, terstruktur, berjenjang, berkesinambungan, transparan dan akuntabel.

a. Pelayanan rawat inap meliputi :

1. Penanganan gawat darurat
2. Perawatan persalinan dan pascapersalinan
3. Perawatan pasien rawat inap (termasuk akomodasi dan makan pasien) termasuk perawatan gizi buruk dan gizi kurang
4. Perawatan satu hari (one day care)
5. Tindakan medis yang diperlukan
6. Pemberian obat
7. Pemeriksaan laboratorium dan pengunjung medis lainnya
8. Pelayanan rujukan
9. Pertolongan sementara persiapan rujukan dan
10. Observasi penderita dalam rangka diagnostik

Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Nomor 2013 dalam rangka pelayanan rawat inap bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 18 bab IV bagian 3 peraturan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana masyarakat berhak mendapatkan perlindungan dan pemenuhan pelayanan

dan juga memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.

## **2.5 Pengertian Pelayanan Rawat Inap**

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Pengelolaan puskesmas biasanya berada di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten dan Kota.

Pelayanan rawat inap adalah pelayanan kepada pasien yang memerlukan observasi, diagnosis, terapi, atau rehabilitasi yang perlu menginap dan menggunakan tempat tidur serta mendapatkan makanan dan pelayanan perawat terus menerus.

Menurut Nursalam (2001:98) pelayanan rawat inap merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pelayanan secara komprehensif untuk membantu menyelesaikan masalah yang dialami oleh pasien dimana rawat inap merupakan salah satu revenue center rumah sakit sehingga tingkat kepuasan pelanggan atau pasien bisa dipakai sebagai indikator mutu pelayanan.

Rawat inap itu sendiri berfungsi sebagai rujukan antara yang melayani pasien sebelum dirujuk ke institusi rujukan yang lebih mampu, atau dipulangkan

kembali ke rumah. Kemudian mendapat asuhan perawatan tindak lanjut oleh petugas perawat kesehatan masyarakat dari puskesmas yang bersangkutan di rumah pasien.

Pendirian puskesmas harus memenuhi kriteria sebagai berikut : (1) puskesmas terletak kurang lebih 20 km dari rumah sakit, (2) puskesmas mudah dicapai dengan kendaraan bermotor dari puskesmas sekitarnya, (3) puskesmas dipimpin oleh seorang dokter dan telah mempunyai tenaga yang memadai, (4) jumlah kunjungan puskesmas minimal 100 orang per hari, (5) penduduk wilayah kerja puskesmas dan penduduk wilayah 3 puskesmas disekelilingnya minimal rata-rata 20.000 orang/Puskesmas, (6) memadai (Depkes RI, 2009).

Puskesmas rawat inap diarahkan untuk melakukan kegiatan- kegiatan sebagai berikut

1. Melakukan tindakan operatif terbatas terhadap penderita gawat darurat antara lain; kecelakaan lalu lintas, persalinan dengan penyulit, penyakit lain yang mendadak dan gawat.
2. Merawat sementara penderita gawat darurat atau untuk observasi penderita dalam rangka diagnostik dengan rata-rata hari perawatan tiga (3) hari atau maksimal tujuh (7) hari.
3. Melakukan pertolongan sementara untuk mempersiapkan pengiriman penderita lebih lanjut ke Rumah Sakit.
4. Melakukan metoda operasi pria dan metoda operasi wanita untuk keluarga berencana.

Selain itu ruang rawat inap dilengkapi dengan fasilitas tambahan berupa :

1. Ruangan tambahan seluas 246 meter persegi yang terdiri dari ruangan perawatan, operasi sederhana, persalinan, perawat jaga, pos operasi, kamar linen, kamar cuci, dapur, laboratorium.
2. Peralatan medis dan perawatan berupa peralatan operasi terbatas, obstetric patologis, resusitasi, vasektomi, dan tubektomi, tempat tidur dan perlengkapan perawatan.
3. Tambahan tenaga meliputi seorang dokter yang telah mendapat pelatihan klinis di Rumah sakit selama 6 bulan (dalam bidang kebidanan, kandungan, bedah, anak dan penyakit dalam), 2 orang perawat/bidan yang diberi tugas secara bergiliran dan seorang petugas kesehatan untuk melaksanakan tugas administratif diruang rawat inap.

Pendirian puskesmas rawat inap didasarkan pada kebijaksanaan :

1. Puskesmas dengan ruang rawat inap sebagai pusat rujukan antara dalam sistem rujukan, berfungsi untuk menunjang upaya penurunan kematian bayi dan ibu maternal, keadaan-keadaan gawat darurat serta pembatasan kemungkinan timbulnya kecacatan.
2. Menerapkan standar praktek keperawatan yang bertugas di ruang rawat inap puskesmas sesuai dengan prosedur yang diterapkan.
3. Melibatkan pasien dan keluarganya secara optimal dalam meningkatkan pelaksanaan asuhan keperawatan (Depkes RI, 2009).

## A. Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien tidak lepas dari rasa puas bagi seseorang pasien terhadap pelayanan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, kelengkapan alat, obat-obatan dan biaya yang terjangkau. Penentuan kualitas suatu jasa pelayanan dapat ditinjau dari lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa, yaitu

1. Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
2. Responsiveness (daya tanggap), yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi : kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan/pasien.
3. Assurance (jaminan), meliputi kemampuan karyawan atas tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap pengetahuan terhadap produk/jasa secara tepat, kualitas keramah
4. Emphaty (Empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi

perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

5. Tangibles (Bukti Langsung), meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan rawat inap adalah pelayanan kepada pasien yang memerlukan observasi, diagnosis, terapi, atau rehabilitas yang perlu menginap dan menggunakan tempat tidur serta mendapatkan makanan dan pelayanan perawat terus menerus.

## **2.6 Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Kurniawan (2005:4), pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang lebih ditetapkan.

Menurut Sinambela dkk. (2008:5) mendefenisikan pelayanan publik sebagai berikut: “pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang ungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Konsep pelayanan di Indonesia dirumuskan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam UU tersebut, pelayanan publik

didefenisikan berdasarkan pembiayaan dan sifat pembiayaan. Konsep sistem Pemerintah yang desentralistik di Indonesia memberikan ruang kepada Pemerintah Daerah untuk mengembangkan pelayanan yang responsif dan sesuai dengan aspirasi dan dinamika lokal.

Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang No.25 tahun 2009 ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik.

### **2.6.1 Asas-asas Pelayanan Publik**

Asas-asas pelayanan publik menurut keputusan MENPAN Nomor63/2003 sebagai berikut :

- a) **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- e) Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f) Keseimbangan Hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain

#### Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1. Fungsional : Pola pelayanan diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas fungsi dan kewenangannya.
2. Terpusat : Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Terpadu
  - a. Terpadu satu atap : Pola pelayanan diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu

- b. Terpadu satu pintu : Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat bperlu memperhatikan hal-hal sbb :

- 1) Prioritas penyelesaian pengaduan.
- 2) Penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan.
- 3) Prosedur penyelesaian pengaduan.
- 4) Rekomendasi penyelesaian pengaduan
- 5) Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan
- 6) Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan
- 7) Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan.
- 8) Dokumentasi penyelesaian pengaduan

Apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan dan terjadi sengketa maka penyelesaiannya dapat melalui jalur hukum.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Adapun jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang sebagaimana adanya dengan melakukan wawancara secara langsung kepada narasumber.

Menurut Moleong (2012:05) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan perilaku, sikap pandangan, perilaku individu dan kelompok orang. Pendekatan ini di arahkan kepada latar belakang individu secara kualistik menggunakan metode deskriptif sehingga dapat memberikan gambaran realita yang kompleks dalam melihat adanya koordinasi dalam meningkatkan perencanaan pembangunan.

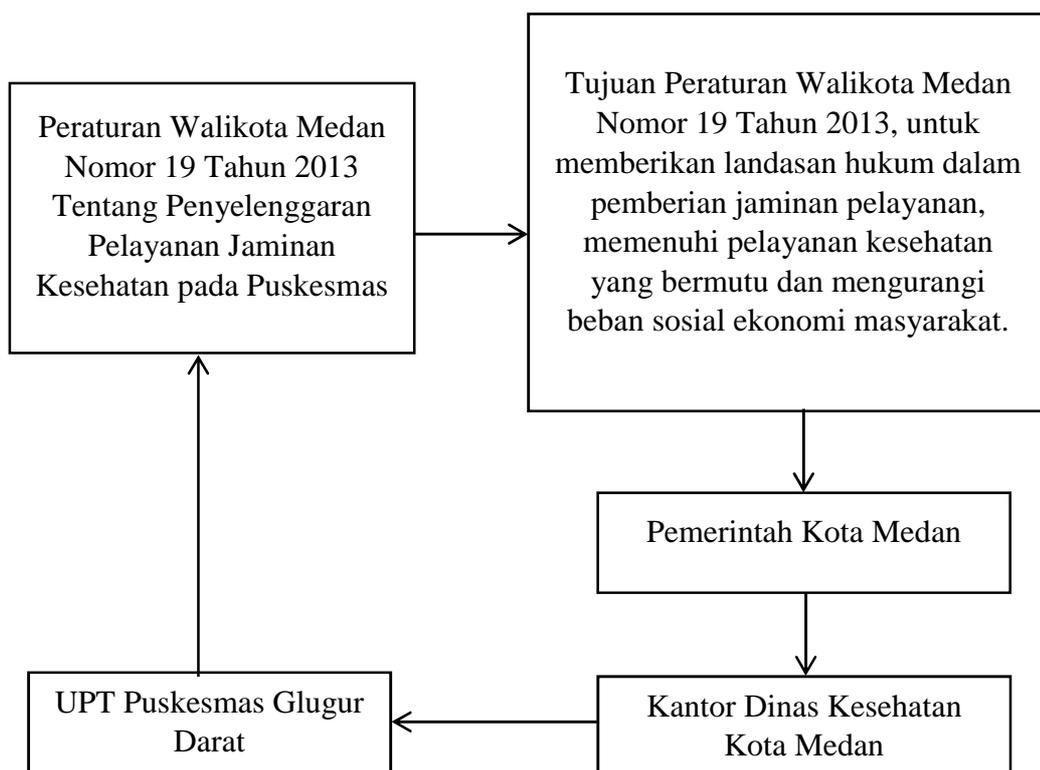
Menurut Sukmadinata (2011:73), penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Selain itu, Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau pengubahan pada variabel-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya.

### 3.2 Kerangka Konsep

Dalam pelaksanaan penelitian, kerangka konsep dibuat untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi dan menjadikan penilaian lebih sistematis. Selain itu, kerangka konsep juga sebagai upaya untuk menjadikan penelitian lebih terarah.

Berdasarkan judul penelitian, maka batasan-batasan konsep yang dipakai dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 3.1**  
**GAMBAR KERANGKA KONSEP**



### 3.3 Defenisi Konsep

Nawawi (1992:12) konsep adalah istilah atau defenisi yang akan digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok, atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Defenisi konsep adalah istilah defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial; dan abtsral dari jumlah karakteristik kejadian, keqdaan kelompok atau individu tertentu. Berkaitan dengan, maka dalam penelitian ini dugunakan konsep-konsep sebagai berikut :

- a. Implementasi merupakan serangkaian proses kegiatan yang terencana dan berpengaruh terhadap keberhasilan suatu kebijakan untuk mencapai tujuan dari kegiatan tersebut.
- b. Kebijakan Publik merupakan suatu tindakan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah yang memiliki suatu tujuan atau berorientasi pada suatu tujuan tertentu dalam kepentingan semua masyarakat.
- c. Implementasi Kebijakan Publik merupakan suatu keputusan yang dimaksud untuk tujuan mengatasi permasalahan yang muncul dalam suatu kegiatan tertentu yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintah.
- d. Pelayanan Rawat Inap merupakan pelayanan kepada pasien yang memerlukan observasi, diagnosis, terapi, atau rehabilitas yang perlu menginap dan

nmenggunakan tempat tidur serta mendapatkan makanan dan pelayanan perawat terus menerus.

### **3.4 Kategorisasi**

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategori penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut. Kategorisasi dalam penelitian ini adalah Implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 Di Puskesmas Glugur Darat terkait Pelayanan Rawat Inap.

Berikut beberapa kategorisasi dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Adanya tujuan yang hendak dicapai dalam melaksanakan kebijakan.
- b. Adanya tindakan yang dilakukan sesuai dengan kebijakan yang dilakukan.
- c. Adanya sumber daya manusia yang berkompeten dalam menjalankan kebijakan.
- d. Adanya proses penyampaian informasi dan komunikasi dalam menjalankan kebijakan.

### **3.5 Narasumber**

Narasumber adalah orang yang akan menjadi informasi bagi penelitian dalam mencari informasi mengenai permasalahan atau fokus penelitian tentang implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 dalam rangka Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Glugur Darat yaitu :

- 1) Dr. Sri Wirya Ningsih (Kepala Puskesmas Glugur Darat )
- 2) Yuliarnis ( Dokter Umum )
- 3) Warni Purba ( Perawat )

4) Kiki ( Seksi Administrasi )

5) Azura Putri ( Pasien Rawat Inap )

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2012:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik atau metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini ialah :

#### **a. Wawancara**

Menurut Nazir (2003:193-194) wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atas pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (paduan wawancara). Dalam hal ini pengguna menggunakan teknik wawancara indepth interview.

#### **b. Dokumentasi**

Menurut Sugiyono (2012:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk tulisan peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Puskesmas Sei Agul Kecamatan Medan Barat.

### **3.7 Teknik Analisi Data**

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif, yaitu data yang diperoleh melalui pengumpulan data

kemudian di interpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah di rumuskan. Data yang diperoleh dari hasil wawancara akan diuraikan secara deksriptif dengan analisis kualitatif.

Analisis data menurut Moleong (2003:1003) adalah proses mengatur urusan data. Dalam penelitian kualitatif, analisis dilakukan sepanjang penelitian berlangsung sejak pengumpulan data dimulai, analisis data dilangsungkan terus-menerus hingga pembuatan laporan penelitian. Dalam proses analisis data terdapat tiga jalur yang terjadi secara bersamaan dan menentukan hasil akhir, yaitu :

- a. Reduksi data, merupakan komponen utama dalam analisis yang merupakan proses seleksi, memfokuskan, penyederhanaan, dan abstraksi data, proses ini berlangsung sepanjang penelitian.
- b. Penyajian data, merupakan suatu rangkaian informasi deskripsi dalam bentuk narasi yang memungkinkan simpulan penelitian dilakukan. Kajian ini merupakan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis.
- c. Penarikan kesimpulan, adalah simpulan yang harus di verifikasi agar cukup mantap dan benar-benar bisa dipertanggung jawabkan. Oleh karena itu perlu dilakukan aktivitas pengulangan untuk tujuan pematapan penelusuran data.

### **3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian adalah lokasi dimana tempat penulis dan mengumpulkan data yang dibutuhkan saat melakukan penelitian, penelitian ini dilakukan di Puskesmas Glugur Darat yang beralamat di Jl. Pendidikan No.8, Glugur Darat I, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara 20238.

### **3.9 Deskripsi Lokasi Penelitian**

#### **3.9.1 Gambaran Umum Puskesmas Glugur Darat**

Kota Medan memiliki luas 26.510 hektare (265,10 km<sup>2</sup>) atau 3,6% dari keseluruhan wilayah Sumatera Utara. Dengan demikian, dibandingkan dengan kota/kabupaten lainnya, memiliki luas wilayah yang relatif kecil sehingga penduduk yang lebih besar. Puskesmas Glugur Darat terletak di Jalan Pendidikan No. 8 Kecamatan Medan Timur Kota Medan. Batas wilayahnya yaitu :

- a. Sebelah Utara : Kecamatan Medan Deli
- b. Sebelah Timur : Kecamatan Medan Perjuangan dan Kecamatan Medan Tembung
- c. Sebelah Selatan : Kecamatan Medan Kota
- d. Sebelah Barat : Kecamatan Medan Barat

#### **3.9.2 Sejarah Singkat Puskesmas Glugur Darat**

Puskesmas Glugur Darat Medan telah berdiri pada tahun 1968. Perencanaan atau peletakan batu pertama bangunan dilakukan oleh Jaksa Tinggi Sumatera Utara, bernama M. Juang, S.H. Pembangunan Puskesmas Glugur Darat dilakukan pada tanggal 16 April 1968 oleh CV Batubara dan sekitar 3 (tiga) bulan kemudian bangunan selesai, tepatnya pada tanggal 24 Juli 1968. Kemudian pada dibangun kembali Klinik Bersalin pada tanggal 14 Januari 1972. Setelah selesai, bangunan ini diresmi bersamaan dengan perayaan ulang tahun Kota Medan yang ke-63 pada bulan tanggal 1 April 1972 dan diresmikan oleh Wali Kota Medan, Drs. Sjoerkarni.

### **3.9.3 Visi dan Misi**

Dalam menjalankan sebuah organisasi, maka setiap organisasi harus memiliki visi dan misi yang telah dirumuskan dan ditetapkan untuk selanjutnya dilaksanakan demi tercapainya tujuan organisasi tersebut. Sebagai sebuah organisasi Puskesmas Glugur Darat telah merumuskan visi dan misi sebagai berikut:

#### **a. Visi Puskesmas Glugur Darat**

”Menjadi pusat pelayanan kesehatan dasar yang bermutu dan berorientasi kepada keluarga dan masyarakat dalam rangka mewujudkan Indonesia sehat”.

#### **b. Misi Puskesmas Glugur Darat**

1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan paripurna, bermutu, manusiawi, serta terjangkau oleh seluruh masyarakat.
2. Meningkatkan profesionalisme sumberdaya manusia, dalam melaksanakan pelayanan kesehatan.
3. Meningkatkan pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan sehingga masyarakat mandiri.
4. Menjadikan puskesmas sebagai pusat pengembangan pembangunan kesehatan masyarakat.
5. Menjalin kemitraan dengan semua pihak yang terkait dalam pelayanan kesehatan dan pengembangan kesehatan masyarakat.

Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas adalah mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang

bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas agar terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat.

Janji pelayanan : Memberikan Pelayanan Terbaik

Motto Pelayanan : sehati dalam melayani, kesehatan anda adalah kebahagiaan kami

Maklumat pelayanan : Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku

#### **3.9.4 Fungsi dan Tujuan Puskesmas Glugur Darat**

Dalam melaksanakan tugas, Puskesmas Glugur Darat menyelenggarakan fungsi:

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan. Puskesmas selalu berupaya mengerakkan dan memantau penyelenggaraan pembangunan lintas sektor, termasuk oleh masyarakat dan dunia usaha di wilayah kerjanya, sehingga berwawasan serta mendukung pembangunan kesehatan.
2. Puskesmas pemberdayaan masyarakat Puskesmas selalu berupaya agar perorangan terutama pemuka masyarakat, keluarga dan masyarakat termasuk dunia usaha memiliki kesadaran, kemauan dan kemampuan melayani diri sendiri dan masyarakat untuk hidup sehat, berperan aktif dalam memperjuangkan kepentingan kesehatan termasuk sumber pembiayaan, serta ikut memantapkan, menyelenggarakan dan memantau pelaksana program kesehatan. Pemberdayaan perorangan, keluarga dan masyarakat ini diselenggarakan dengan memperhatikan kondisi dan situasi, khususnya budaya masyarakat setempat.

3. Pusat Pelayanan Kesehatan Strata Pertama. Puskesmas bertanggung jawab melaksanakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menjadi tanggung jawab Puskesmas meliputi :

a. Pelayanan kesehatan perorangan

Pelayanan Kesehatan Perorangan adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perorangan. Pelayanan perorangan tersebut adalah rawatjalan dan untuk Puskesmas tertentu ditambah dengan rawat inap.

Pelayanan kesehatan masyarakat Pelayanan Kesehatan Masyarakat adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok dan masyarakat. Pelayanan kesehatan masyarakat tersebut antara lain adalah Promosi Kesehatan, Pemberantasan Penyakit, Penyehatan Lingkungan, Perbaikan Gizi, Peningkatan Kesehatan Keluarga, Keluarga Berencana, Kesehatan Jiwa Masyarakat serta berbagai program kesehatan masyarakat lainnya.

Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas adalah untuk mewujudkan masyarakat sebagai berikut :

1. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat.
2. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu.
3. Hidup dalam lingkungan sehat.

4. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

### **3.9.5 Wilayah Kerja Puskesmas Glugur Darat**

Puskesmas Glugur Darat melakukan pelayanan kesehatan terhadap 11 kelurahan yang ada di wilayah kerja Kecamatan Medan Timur, yaitu :

1. Kelurahan Pulo Brayan Bengkel Baru
2. Kelurahan Pulo Brayan Bengkel
3. Kelurahan Pulo Brayan Darat I
4. Kelurahan Pulo Brayan Darat II
5. Kelurahan Glugur Darat I
6. Kelurahan Glugur Darat II
7. Kelurahan Sidodadi
8. Kelurahan Gang Buntu
9. Kelurahan Perintis
10. Kelurahan Gaharu
11. Kelurahan Durian

Pada wilayah kerja Puskesmas Glugur Darat terdapat 1 buah Puskesmas Pembantu (Pustu) yaitu Pustu Pulo Brayan Bengkel yang terletak di Kelurahan Pulo Brayan Bengkel.

### **3.10.1 Tugas Pokok dan Fungsi**

#### **a. Kepala Puskesmas**

Adapun Fungsi Kepala Puskesmas adalah sebagai berikut:

1. Sebagai seorang Dokter, jika kepala Puskesmas adalah seorang Dokter. Karena banyak ditemukan bahwa Kepala Puskesmas bukanlah seorang Dokter.
2. Sebagai Manajer dalam sebuah organisasi.

Adapun Tugas Kepala Puskesmas sebagai berikut :

1. Melaksanakan fungsi-fungsi manajemen dalam memimpin puskesmas sebagai sebuah organisasi;
2. Mengkoordinir kegiatan penyuluhan kesehatan kepada masyarakat
3. Mengkoordinir pengembangan PKMD
4. Membina karyawan / karyawan / karyawan lingkup kerja puskesmas dalam pelaksanaan tugas.
5. Melakukan pengawasan melekat bagi karyawan / karyawan / karyawan lingkup kerja puskesmas dalam hal pelaksanaan program dan kegiatan.
6. Mengadakan koordinasi Lintas Sektoral dalam upaya pembangunan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas.
7. Menjalin kemitraan dengan berbagai pihak dan selalu melibatkan masyarakat dalam rangka peningkatan derajat kesehatan masyarakat.
8. Menyusun perencanaan kegiatan Puskesmas.
9. Memonitor dan mengevaluasi kegiatan Puskesmas.
10. Melaporkan hasil kegiatan puskesmas kepada Dinas Kesehatan, baik berupa laporan rutin maupun khusus.

11. Membina petugas lingkup wilayah Puskesmas dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan. .
12. Melakukan supervisi dalam rangka pelaksanaan kegiatan di Puskesmas, Puskesmas Pembantu, PKD, Puskesmas Keliling, Pos Pelayanan terpadu dan pelayanan lainnya di masyarakat.
13. Jika Kepala puskesmas merupakan seorang Dokter, maka Sebagai dokter, memiliki tugas untuk melaksanakan pelayanan pemeriksaan dan pengobatan terhadap pasien Puskesmas.
14. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi sebagai Kepala Puskesmas.

b. Kepala tata usaha

Tugas Pokok : Melaksanakan analisis kebijakan di bidang administrasi pelayanan, perijinan, akreditasi dan sertifikasi pelaksanaan program-program pembangunan kesehatan.

c. Penanggungjawab Upaya Kesehatan Masyarakat Esensial dan Perawatan Kesehatan Masyarakat , Tugas Pokoknya sebagai berikut:

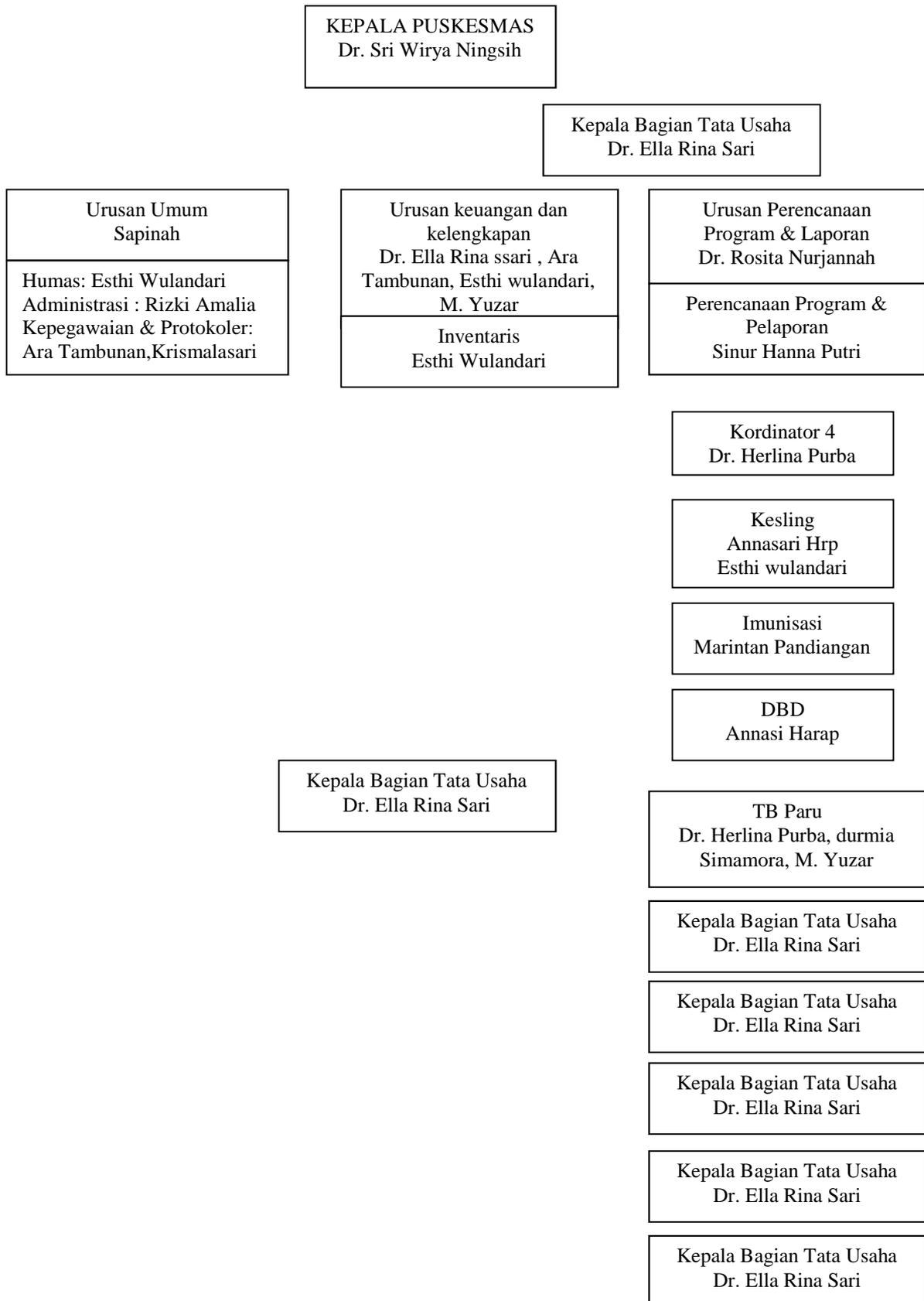
1. Menyelenggarakan dan mengkoordinasikan perencanaan dan kegiatan pelaksanaan program serta pelayanan kesehatan bidang pelayanan kesehatan masyarakat wajib yang meliputi promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, pelayanan kesehatan ibu dan anak serta keluarga berencana UKM , perbaikan gizi UKM, pencegahan dan pemberantasan penyakit serta perawatan kesehatan masyarakat

2. Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Upaya Kesehatan Masyarakat Esensial dan perawatan kesehatan masyarakat
  3. menilai hasil kerja kegiatan Upaya Kesehatan Masyarakat Esensial dan Perawatan Kesehatan Masyarakat.
  4. melaporkan hasil kegiatan sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada kepala UPT Puskesmas.
  5. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya.
- d. Penanggungjawab Upaya Kesehatan Masyarakat Pengembangan
1. Menyelenggarakan dan mengkoordinasikan bidang pelayanan kesehatan masyarakat meliputi penyusunan dan perencanaan pengembangan program kesehatan pengembangan yaitu kesehatan Jiwa, Lansia, mata, Olah raga, kesehatan gigi masyarakat, kesehatan kerja, pelayanan dan pelaporan serta evaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan sesuai dengan situasi dan kondisi serta budaya masyarakat setempat;
  2. Mengkoordinir dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan di bidang Upaya Kesehatan Masyarakat pengembangan
  3. Menilai hasil kerja kegiatan di bidang Upaya Kesehatan Masyarakat
  4. Melaporkan hasil kerja sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada kepala UPT Puskesmas
  5. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan
- e. Penanggungjawab Upaya Kesehatan Perorangan, Kefarmasian dan Laboratorium

1. Menyusun perencanaan dan menyelenggarakan serta mengkoordinasikan kegiatan pelayanan kesehatan bidang pelayanan kesehatan umum, kesehatan gigi – mulut, pelayanan laboratorium, kefarmasian, Pelayanan KIA-KB, Pelayanan gizi, pelayanan persalinan, pelayanan gawat darurat dan pelayanan Rawat inap
2. Mengkoordinir dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan di bidang Upaya Kesehatan Perorangan, kefarmasian dan laboratorium
3. Menilai hasil kerja dan melaporkan hasil kerja sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada Kepala UPT Puskesmas
4. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Koordinator Pelayanan Kesehatan sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. Penanggungjawab Jaringan Pelayanan Puskesmas dan Fasilitas Pelayanan Puskesmas

### **3.11 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara satu dengan yang lain.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

Pada bab ini penulis akan menyajikan deskripsi data yang diperoleh pada saat penelitian di lapangan melalui metode-metode pengumpulan data yang telah disebutkan dalam bab yang terdahulu. Pengumpulan data yang diperlukan dalam menjawab permasalahan secara mendalam beberapa tahapan yang dilakukan penulis diantaranya : Pertama, penelitian diawali dengan pengumpulan data serta gambar dan berbagai hal yang berkaitan dengan 5 orang informan penelitian.

Wawancara dilaksanakan di Puskesmas Glugur Darat. Wawancara dilakukan untuk memperoleh jawaban dari rumusan masalah yang telah ditentukan peneliti serta untuk memperoleh data-data yang mendukung dalam penelitian ini. Data-data tersebut berupa pernyataan dari narasumber mengenai permasalahan skripsi yang digunakan untuk menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti sebagai data yang dipergunakan dalam analisis penelitian pada bab ini.

Berikut adalah penyajian data-data yang diperoleh melalui wawancara dengan berbagai informan dari pegawai Puskesmas Glugur Darat. Adapun daftar dalam pertanyaan dalam wawancara ini disesuaikan dengan kategorisasi dalam penelitian yang juga merupakan kunci guna menjawab fenomena yang diteliti.

#### 4.1.1 Deskripsi Narasumber

**Table 4.1**

**Keadaan Narasumber Berdasarkan Jabatan Dan Usia**

NO	NAMA	JABATAN	USIA
1	Sri Wiryana Ningsih	Kepala puskesmas	49
2	Yuliarnis	Dokter Umum	46
3	Warni Purba	Perawat	38
4	Kiki	Seksi Administrasi	35
5	Azura Putri	Pasien Rawat Inap	30

Sumber : Hasil Penelitian 2020

#### 4.2 Deskripsi Hasil Wawancara

##### 4.2.1 Adanya tujuan dan sasaran yang ingin dicapai

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Jum'at, 23 Oktober 2020 dengan Ibu Sri Wiryana Ningsih selaku Kepala Puskesmas memberi tanggapan tentang tujuan dari peraturan Walikota Medan Nomor 19 tahun 2013 yaitu, tujuannya untuk memenuhi pelayanan kesehatan yang bermutu, efektif dan efisien selain itu juga peraturan ini bertujuan untuk mengurangi beban sosial ekonomi masyarakat. Maka dari itu sasaran agar terlaksananya tujuan dari peraturan ini, yaitu pelayanan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu yang meliputi, Pelayanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), Pelayanan JPKMS (Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Sosial) dan Pelayanan Jampersal (Jaminan Persalinan), serta Pelayanan Rawat Inap

Adapun upaya yang dilakukan untuk melaksanakan perawatan rawat inap telah dijalankan dengan sebaik mungkin sesuai dengan bidang-bidang yang telah ditentukan oleh pihak Puskesmas Glugur itu sendiri. Seperti halnya pada Bidang Pelayanan rawat inap, Pelayanan Rawat Jalan, Pelayanan BPJS, dan Pelayanan JPKMS. Perawat Pelaksana rawat inap melakukan peninjauan pasien untuk melakukan pemeriksaan dan pengawasan terhadap pasien yang mengalami keluhan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan pada hari Jum'at tanggal 23 Oktober 2020 dengan Ibu Yuliarnis dan Ibu Purba selaku Dokter Umum dan Perawat Pelaksana Rawa Inap memberi tanggapan bahwa tujuan dari Implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 19 tahun 2013 sudah terimplementasi sesuai dengan peraturan yang ada tetapi belum berjalan secara maksimal dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber lainnya yaitu ibu Kiki selaku Seksi Administrasi di Puskesmas Glugur Darat memberi tanggapan bahwa tujuan dan sasaran dari Implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 sudah terimplementasi dengan baik, hanya saja belum berjalan lancar. Hal ini disebabkan karena masih banyak pasien yang belum melengkapi dokumen untuk pelayanan rawat inap dan sebagian pasien belum memecah kartu keluarga bagi yang sudah menikah, hal tersebut yang membuat pasien kesulitan untuk mendapatkan Pelayanan Rawat Inap tanpa iuran. Ibu Kiki menambahkan upaya yang dilakukan Puskesmas untuk mencapai tujuan dan sasaran tersebut Pihak puskesmas berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan prima kepada

seluruh pasien dan berharap seluruh pasien mengikuti prosedur yang ada sehingga tujuan dan sasaran tersebut tercapai.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan para narasumber maka, pelaksanaan implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 dalam Pelayanan Rawat Inap sudah terimplementasi dengan baik hanya saja belum maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari sebagian pasien yang belum melengkapi dokumen sebagai syarat pelayanan rawat inap yang ada di Puskesmas Glugur Darat.

#### **4.2.2 Adanya tindakan yang dilakukan sesuai dengan kebijakan yang dilakukan**

Menurut hasil wawancara yang dilakukan pada hari Jum'at tanggal 23 Oktober 2020 dengan Ibu Sri Wiryia Ningsih selaku Kepala Puskesmas Glugur Darat memberi tanggapan yang menyangkut segala tindakan mengenai Implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Jaminan Kesehatan sudah sesuai dengan kebijakan yang dilakukan.

Beliau menambahkan mulai dari tindakan yang mereka lakukan dalam melaksanakan pelayanan rawat inap terhadap pasien di Puskesmas Glugur Darat, yakni perawatan pasien rawat inap, tindakan medis yang diperlukan, penanganan gawat darurat dan pelayanan rujukan. Tindakan yang dilakukan pihak Puskesmas Glugur Darat dalam pelayanan rawat inap yaitu memberi syarat-syarat tentang apa saja yang harus mereka lakukan dalam pelayanan rawat inap sesuai dengan Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013. Bagi masyarakat miskin dan

tidak mampu yang memiliki kartu BPJS dan kartu JPKMS tidak ada biaya dalam pengobatan tersebut. Namun jika bagi masyarakat miskin dan tidak mampu yang tidak memiliki kartu BPJS atau kartu JPKMS sebaiknya melengkapi surat rekomendasi kasuistik dari Dinas dengan melengkapi surat keterangan miskin dan tidak mampu dari lurah setempat dan diketahui oleh Camat.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan pada hari Jum'at tanggal 23 Oktober 2020 dengan Ibu Yuliarnis Selaku Dokter Umum memberi tanggapan mengenai tindakan yang dilakukan dalam perawatan pasien rawat inap sudah sesuai dengan Implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013. Beliau menambahkan, pihak Puskesmas Glugur Darat memiliki jadwal yang telah disusun dalam melakukan pelayanan rawat inap terhadap pasien. Adapun jadwal yang mereka buat untuk melakukan pelayanan rawat inap ialah berbentuk suatu program yang telah disusun secara terstruktur dan sesuai dengan jadwal yang ada. Terkadang pemeriksaan dan pengawasan dilakukan diluar jadwal yang telah ditentukan, hal itu dilakukan jika tiba-tiba ada keluhan pasien yang harus segera ditangani. Misalnya, jika ada pasien yang mengalami keluhan dan kesulitan segera di tangani oleh petugas kesehatan.

Dalam melaksanakan pelayanan rawat inap ditangani langsung oleh Dokter Umum dan perawat pelaksana yang dilakukan dengan melihat kondisi setiap pasien secara langsung. Perawat Pelaksana biasanya melakukan pemeriksaan setiap 3 kali dalam sehari bahkan lebih saat pasien membutuhkan perawatan.

Kemudian, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Jum'at, tanggal 23 Oktober 2020 dengan Ibu Warni Purba selaku Perawat Pelaksana, menyatakan bahwa upaya yang dilakukan pihak Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 ialah yang pertama dengan pemasangan plang tindakan gawat darurat, melakukan perawatan terhadap pasien dan memberikan syarat-syarat yang harus dipatuhi pasien. Dimana puskesmas Glugur Darat memiliki Dokter Umum yang bertanggungjawab di Puskesmas.

Sedangkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Jum'at, tanggal 23 Oktober 2020 dengan Ibu Kiki selaku Seksi Administrasi bahwasanya upaya dalam melaksanakan pelayanan Rawat inap terhadap pasien di Puskesmas Glugur Darat sesuai dengan yang ada dalam Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Inap adalah dengan cara melakukan pemeriksaan dan pengawasan kepada pasien, apakah sudah sembuh atau belum.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan para narasumber maka dapat diketahui bahwa upaya yang dilakukan pihak Puskesmas untuk mencapai tujuan dari Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 dalam rangka Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Gugur Darat telah dilakukan dengan maksimal, hal ini terlihat dari kinerja mereka dalam mengupayakan agar pelaksanaan pelayanan rawat inap terhadap pasien dapat dilakukan secara optimal. Dari uraian beberapa narasumber diatas, dapat disimpulkan bahwa tindakan mengenai pelaksanaan Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 Tentang

Penyelenggaraan Pelayanan Jaminan Kesehatan pada dasarnya sudah sesuai dengan kebijakan yang dilakukan.

#### **4.2.3 Adanya sumber daya manusia yang berkompeten dalam menjalankan kebijakan**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Jum'at tanggal 23 Oktober 2020 dengan Ibu Sri Wirya Ningsih selaku Kepala Puskesmas memberi tanggapan bahwa sumber daya manusia di Puskesmas Glugur Darat sudah berkompeten dalam menjalankan Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 dalam pelayanan rawat inap di Puskesmas Glugur Darat.

Ketika ditanya mengenai apakah ada kebijakan mengenai pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan mutu pelayanan rawat inap di Puskesmas Glugur Darat, beliau menjawab dengan cara melaksanakan dan menjalankan kebijakan-kebijakan mengenai pengembangan UPT Puskesmas yang ada baik dari segi sumber daya manusia, dimulai dari Dokter, Staf Pegawai maupun pasien yang harus mematuhi peraturan yang ada di puskesmas sebagai syarat-syarat pengobatan di Puskesmas tersebut.

Beliau menambahkan bahwa dalam melakukan perawatan rawat inap terhadap pasien dibutuhkan orang-orang yang berkompeten dalam melaksanakan pelayanan rawat inap. Faktor atau latar belakang yang mempengaruhi salah satunya adalah pengalaman seorang pegawai tersebut dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan bidang yang mereka tempati. Dalam hal ini, Pihak Puskesmas sangat teliti dalam melakukan penempatan posisi masing-masing

pegawai di setiap bidang. Sebelum pegawai tersebut diangkat menjadi seorang Kepala Bidang, pegawai tersebut terlebih dahulu harus ditempatkan pada posisi seorang Seksi atau Kepala Seksi di bidang tersebut. Hal ini dilakukan agar pegawai tersebut dapat lebih berkompeten dan maksimal, jika suatu saat pegawai tersebut diangkat menjadi Kepala Bidang.

Menurut Ibu Yuliarnis, selaku Dokter Umum pada hari Jum'at tanggal 23 Oktober 2020 dan Ibu Warni Purba selaku Perawat Pelaksana memberi tanggapan bahwasanya peletakan jabatan atau bidang pegawai sebagai ukuran keahlian sumber daya manusia di Puskesmas Glugur Darat dipilih berdasarkan *skill* yang mereka miliki, jika mereka berkompeten dalam bidang tersebut secara otomatis mereka lah yang akan menempati bidang atau posisi tersebut. Apabila tidak ada lagi seseorang yang berkompeten atau memiliki *skill* di bidang tersebut, maka pihak Puskesmas akan merekomendasikan si pegawai tersebut untuk mengikuti Diklat atau pendidikan khusus.

Ibu Yuliarnis menambahkan bahwasanya dalam melakukan pelayanan rawat inap terhadap pasien sudah pasti dibutuhkan seorang pegawai yang berkompeten dalam melaksanakan tugasnya sebagai seorang Dokter. Faktor yang melatarbelakangi suatu pegawai tersebut dapat dikatakan berkompeten atau tidak, dapat dilihat dari pendidikan dan ketepatan jurusan yang mereka miliki. Di Puskesmas Glugur Darat sendiri telah memenuhi kriteria yang diminta dalam penempatan posisi bidang-bidang yang ada, sesuai dengan latar belakang pendidikan yang mereka miliki. Contohnya, pegawai yang ditempatkan pada bidang perawat, standar dari posisi tersebut yaitu minimal yang berasal dari

jurusan keperawatan yang di ambil saat pegawai tersebut menempuh pendidikan semasa perkuliahan.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan pada hari Jum'at tanggal 23 Oktober 2020 dengan ibu Kiki selaku Seksi Adminstrasi di Puskesmas Glugur Darat memberi tanggapan bahwa pengembangan sumber daya manusia yang berkompeten terus dikembangkan dengan cara mengikuti atau melaksanakan mekanisme-mekanisme yang telah ditentukan guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan Puskesmas Glugur. Beliau menambahkan adapun kualifikasi kemampuan pekerjaan dilaksanakan kegiatan penilaian prestasi kerja biasanya dilakukan sidak berupa pengecekan data pegawai apakah telah memenuhi SOP puskesmas dan melakukan negoisasi terhadap staf pegawai.

Menurut hasil wawancara yang telah dilakukan dengan para narasumber, maka dapat diketahui bahwa sumber daya manusia yang ada di Puskesmas Glugur Darat sudah berkompeten dalam menjalankan Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 dalam rangka pealyanan rawat inap di Puskesmas Glugur Darat, hal ini dapat dilihat dari latarbelakang pendidikan yang sudah sesuai dengan bidang serta penempatan posisi atau bidang yang sesuai dengan *skill* atau kemampuan mereka, ditambah dengan adanya Diklat atau pendidikan khusus yang diberikan oleh pihak Puskesmas Glugur Darat.

#### **4.2.4 Adanya proses penyampaian informasi dan komunikasi dalam menjalankan kebijakan**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan pada hari Jum'at tanggal 23 Oktober 2020 dengan Ibu Sri Wiryana Ningsih, selaku Kepala Puskesmas, memberi pernyataan bahwa dalam proses penyampaian informasi kepada pasien, pihak Puskesmas Glugur Darat biasanya membuat papan informasi atau papan pengumuman sebagai wadah informasi yang berkaitan dengan pelayanan di Puskesmas dan masyarakat atau pasien dapat bertanya langsung kepada petugas atau staf pegawai puskesmas mengenai pengobatan di Puskesmas. Dalam penyampaian informasi pihak puskesmas menyediakan papan informasi atau papan pengumuman yang berkaitan dengan pelayanan yang ada di Puskesmas sehingga masyarakat atau pasien dapat melihat dan mengetahuinya.

Adapun hambatan dalam penyampaian informasi melalui papan pengumuman yaitu sebagian masyarakat atau pasien tidak membaca atau malas membaca papan pengumuman yang sudah disediakan oleh Puskesmas. Sehingga mereka selalu bertanya kepada staf pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Jum'at tanggal 23 Oktober 2020 dengan Ibu Yuliarnis selaku Dokter Umum, memberikan tanggapan bahwa dalam proses penyampaian informasi ke setiap masyarakat atau pasien dengan upaya salah satunya dengan membuat papan informasi sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Beliau menambahkan, mengenai apakah pasien tersebut paham atau tidaknya mengenai papan informasi atau papan pengumuman,

sebenarnya mereka belum paham akan tetapi terkadang mereka hanya melihat, tanpa membacanya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Jum'at tanggal 23 Oktober 2020 dengan Ibu Kiki selaku Seksi Administrasi memberikan tanggapan bahwa dalam proses penyampaian informasi ke setiap masyarakat atau pasien dengan pembuatan papan pengumuman dan menjelaskan kembali kepada pasien dengan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat. sehingga masyarakat lebih paham. Beliau menambahkan hambatan dalam penyampaian informasi tersebut kurangnya tanggapan pasien terhadap informasi yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan para narasumber, maka dapat diketahui proses penyampaian informasi dan komunikasi antara Staf Pegawai dengan Pasien sudah efektif, hal tersebut dapat dilihat dalam penyampaian informasi yang bersifat universal dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat.

### **4.3 Pembahasan**

Berdasarkan uraian dalam penyajian data di atas, maka dalam pembahasan sub bab ini merupakan kajian atau analisis data hasil wawancara dengan para narasumber di Puskesmas Glugur Darat sebagaimana telah dijelaskan pada uraian terlebih dahulu, yaitu meliputi analisis berikut :

#### **4.3.1 Adanya tujuan dan sasaran yang ingin dicapai**

Menurut Agustino (2008:139) implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan,

sehingga pada akhirnya akan mendapat suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

Menurut Syukani dkk (2004:295) implementasi adalah pelaksanaan serangkaian kegiatan dalam rangka untuk memberikan kebijakan publik sehingga kebijakan dapat membawa hasil seperti yang diharapkan.

Menurut Anderson (2014:8) kebijakan negara (state policy) adalah kebijakan yang dikembangkan oleh lembaga pejabat pemerintahan dengan ciri-ciri khas sebagai berikut :

1. kebijakan itu mempunyai tujuan
2. kebijakan itu berisi pula tindakan
3. kebijakan itu ada tindakan yang nyata bukan sekedar harapan
4. kebijakan itu mungkin positif dan mungkin negatif
5. kebijakan itu selalu dituangkan pada sesuatu peraturan yang otoritatif

Berdasarkan teori tersebut penulis menilai bahwa kegiatan pelaksanaan pelayanan rawat inap ini dilakukan oleh Pihak Puskesmas, dalam meningkatkan pelayanan rawat inap masing-masing bidang telah ditentukan oleh Puskesmas. Sehingga tujuan dari Implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 dapat dilaksanakan dengan baik.

Dalam pelaksanaan pelayanan rawat inap, Puskesmas Glugur Darat telah menunjukkan tindakan yang nyata agar tujuan dari Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 dapat terimplementasi dengan baik. Hal ini dapat dilihat

ketika pihak Puskesmas melakukan pengawasan dan pemeriksaan langsung ke pasien, apakah pasien telah sembuh atau masih mengalami keluhan.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari Implementasi Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Jaminan Kesehatan dalam Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Glugur Darat sudah terimplementasi dengan baik namun belum maksimal, dikarenakan sebagian masyarakat belum melengkapi dokumen sebagai syarat pelayanan rawat inap yang ada di Puskesmas Glugur Darat.

Hal ini dapat dibuktikan dari pendapat Ibu Sri Wirya Ningsih dan Ibu Yuliarnis, selaku Kepala Puskesmas dan Dokter Umum pada tanggal 23 Oktober 2020, Penyelenggaraan pelayanan jaminan kesehatan menyatakan bahwa dalam pelayanan rawat inap terhadap pasien telah dilaksanakan dan dijalankan dengan sebaik mungkin sesuai dengan bidang-bidang yang telah ditentukan oleh pihak Puskesmas Glugur itu sendiri dan telah dilaksanakan atau diimplementasikan dengan baik, hanya saja belum maksimal.

#### **4.3.2 Tindakan yang dilakukan sesuai dengan kebijakan yang dilakukan**

Menurut Horn (2016:154) implementasi sebagai proses maka proses implementasi merupakan tindakan yang dilakukan, baik individu maupun unit pemerintahan atau suatu yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Menurut Friedrich (2014:7) kebijakan adalah serangkaian konsep tindakan yang diusulkan oleh seseorang atau sekelompok orang atau pemerintah dalam satu

lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan-hambatan dan peluang, terhadap pelaksanaan usulan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Winarno (2005:102) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya.

Berdasarkan teori tersebut, penulis menilai bahwa keseluruhan proses atau tindakan yang dilakukan oleh Pihak Puskesmas dalam pelaksanaan pelayanan rawat inap terhadap pasien di Puskesmas Glugur Darat yang dilakukan oleh Petugas Puskesmas telah menuju ke arah tujuan yang sesuai dengan Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013, hal ini dapat dilihat dari cara pihak Puskesmas dalam menetapkan suatu jadwal pelaksanaan pelayanan rawat inap, membentuk suatu tim dalam melakukan pengawasan dan pemeriksaan terhadap pasien.

Dalam mewujudkan kinerja dalam meningkatkan Pelayanan rawat inap tidak lain adalah tujuan dari Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 ini telah dilakukan dengan sebaik-baiknya oleh Pihak Puskesmas Glugur Darat, hal ini dapat dilihat mulai dari terbentuknya jadwal dalam pelaksanaan pemeriksaan dan pengawasan setiap 3 kali dalam sehari bahkan lebih saat pasien membutuhkan perawatan. Selain itu, dalam pelaksanaan pemeriksaan dan pengawasan bahkan pemberian obat.

Hal ini dapat dibuktikan dari pendapat Ibu Sri Wiryana Ningsih, selaku Kepala Puskesmas pada tanggal 23 Oktober 2020, menyatakan bahwa tindakan yang mereka lakukan dalam melaksanakan pelayanan rawat inap terhadap pasien di Puskesmas Glugur Darat, yakni perawatan pasien rawat inap, tindakan medis yang diperlukan, penanganan gawat darurat dan pelayanan rujukan. Bagi masyarakat miskin dan tidak mampu yang memiliki kartu BPJS dan kartu JPKMS tidak ada iur biaya dalam pengobatan tersebut.

Hal yang pertama kali dilakukan oleh pihak Puskesmas Glugur Darat dalam mencapai tujuan dari Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 yaitu dengan cara mengadakan pemeriksaan dan pengawasan langsung kepada pasien. Kemudian, dalam melaksanakan pemeriksaan dan pengawasan, Dokter dibantu oleh Perawat Pelaksana rawat inap yang terbentuk dalam suatu Tim Pelaksana sebanyak 2 kali dalam sehari.

#### **4.3.3 Sumberdaya manusia yang berkompeten dalam menjalankan kebijakan**

Menurut Grindle dalam Tachjan (2006:14) menyebutkan bahwa keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik kadangkala tidak hanya memerlukan rasionalitas, tetapi juga kemampuan pelaksana untuk memahami dan merespon harapan-harapan yang berkembang di masyarakat, dimana kebijakan publik tersebut akan dilaksanakan.

Menurut Subarsono (2011:90) mencapai implementasi kebijakan memiliki beberapa variable diantaranya adanya sumber daya manusia, sumber daya

manusia juga sebagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sesuai kebijakan, jadi sumber daya manusia yang berkompeten yang menjadi kriteria dalam menjalankan kebijakan.

Menurut Winarno (2007:157), sumber-sumber yang mendukung kebijakan yang efektif adalah salah satunya yakni adanya sumberdaya manusia pelaksana kebijakan, dalam jumlah yang cukup dan memenuhi kualifikasi untuk melaksanakan kebijakan. Jumlah pelaksana yang banyak tidak otomatis menyebabkan keberhasilan implementasi jika pelaksanaan tersebut tidak memiliki keterampilan yang memadai. Pada sisi lain, kurangnya personel yang memiliki keterampilan juga akan menghambat pelaksanaan kebijakan.

Berdasarkan teori tersebut, penulis menilai bahwa kemampuan pelaksana pelayanan rawat inap atau Petugas Puskesmas telah memenuhi kriteria yang tepat dalam melaksanakan pemeriksaan dan pengawasan terhadap pasien di Puskesmas Glugur Darat. Hal ini dapat dilihat dari cara Pihak Puskesmas Glugur Darat dalam mengukur dan menempatkan masing-masing pegawai pada setiap bidang sesuai dengan komposisi pendidikan dan kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing pegawai.

Sumber daya manusia yang dimiliki oleh di Puskesmas Glugur Darat dalam melakukan pelayanan rawat inap sudah dikatakan bagus dan tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesesuaian kualifikasi pendidikan dengan posisi jabatan yang mereka miliki. Dalam peletakan posisi bidang yang ada, biasanya yang memiliki latarbelakang jurusan pertanian dan teknik dalam jurusan perkuliahan, otomatis

mereka sudah pasti diletakkan dalam bidang peningkatan kapasitas, serta di pelayanan rawat inap. Hal lainnya juga terlihat dari keterampilan yang mereka miliki dalam pelaksanaan pemeriksaan dan pengawasan, yang mana setiap pegawai yang di letakkan pada masing-masing bidang sudah pasti memiliki keterampilan dan *skill* yang dapat diandalkan dalam hal ini.

Hal ini dapat dibuktikan dari pendapat Ibu Sri Wirya Ningsih dan Ibu Yuliarnis Selaku Kepala Puskesmas dan Dokter Umum pada tanggal 23 Oktober 2020, yang menyatakan bahwa dalam melakukan pemeriksaan dan pengawasan terhadap pasien sudah pasti dibutuhkan seorang pegawai yang berkompeten dalam melaksanakan tugasnya sebagai seorang Perawat Pelaksana. Peletakan posisi atau jabatan Puskesmas Glugur Darat dipilih berdasarkan skill yang mereka miliki, selain itu latarbelakang pendidikan dan kesesuaian jurusan yang dimiliki oleh masing-masing pegawai juga menjadi salah satu komposisi dalam menentukan kelayakan seorang pegawai tersebut berada pada bidang atau posisi yang mereka duduki.

Dalam melakukan pelayanan rawat inap terhadap pasien sudah pasti dibutuhkan seorang pegawai yang berkompeten dalam melaksanakan tugasnya sebagai seorang perawta Pelaksana. Faktor yang melatarbelakangi suatu pegawai tersebut dapat dikatakan berkompeten atau tidak, dapat dilihat dari pendidikan dan ketepatan jurusan yang mereka miliki. Puskesmas Glugur Darat sendiri telah memenuhi kriteria yang diminta dalam penempatan posisi bidang-bidang yang ada, sesuai dengan latar belakang yang mereka miliki. Contohnya, pegawai yang

ditempatkan pada bidang pelayanan rawat inap, standar atau kualifikasi jurusan yang mereka miliki adalah minimal yang berasal dari jurusan keperawatan

#### **4.3.4 Adanya proses penyampaian informasi dan komunikasi dalam menjalankan kebijakan**

Menurut Tangkilisan (2003:12), implementasi kebijakan publik dipengaruhi oleh empat faktor, salah satunya yaitu komunikasi. Yang mana agar implementasi menjadi efektif, maka mereka yang harus mengimplementasikan suatu kebijakan harus tahu apa yang mereka kerjakan. Keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus di transmisikan kepada personalia yang tepat sebelum bisa diikuti. Komunikasi ini membutuhkan keakuratan, dan komunikasi juga harus akurat pula diterima oleh implementator.

Menurut Rondinelli (2014:155) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan salah satunya ialah faktor komunikasi, faktor ini dianggap sebagai faktor penting karena menjembatani antara masyarakat dan pemerintah dalam pelaksanaan kebijakan sehingga dapat diketahui apakah pelaksanaan kebijakan berjalan dengan efektif, efisien, dan tidak ada pihak yang dirugikan. Implementasi yang efektif baru akan terjadi apabila para pembuat kebijakan dan implementator mengetahui apa yang akan mereka kerjakan, dan hal itu hanya dapat diperoleh melalui komunikasi yang baik.

Menurut winarno dalam rahayu kusuma dewi (2016:157) factor komunikasi dianggap sebagai faktor yang penting karena menjabatani antara masyarakat dan pemerintah dalam pelaksanan kebijakan berjalan efektif, efesien,

dan tidak ada pihak yang dirugikan . implementasi yang efektif baru akan terjadi apabila para pembuat kebijakan dan implementor mengetahui apa yang akan mereka kerjakan, dan hal itu hanya dapat memperoleh melalui komunikasi yang baik, sumber-sumber yang mendukung kebijakan yang efektif diantaranya adalah penyampaian informasi, hal tersebut sumber penting dalam implementasi kebijakan, informasi untuk melaksanakan kebijakan adalah segala keterangan dalam bentuk tulisan atau pesan, pedoman, petunjuk dan tata cara pelaksana yang tujuan untuk melaksanakan kebijakan.

Berdasarkan teori tersebut penulis menilai bahwa proses penyampaian informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh pihak Puskesmas kepada pasien belum sepenuhnya berjalan efektif dan efisien. Hal ini dapat dilihat dari masih kurang tanggapnya pasien terhadap informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan dan dilihat dari cara sebagian dari pasien yang masih malas untuk membaca papan informasi atau papan pengumuman yang telah disediakan oleh pihak Puskesmas Glugur Darat, padahal sudah terbukti bahwa pihak puskesmas sudah menyediakan segala informasi yang berkaitan dengan syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi oleh pasien. selain menyediakan papan informasi, pasien bisa bertanya langsung kepada petugas apabila ada yang belum mereka pahami.

Hal ini dapat dibuktikan dari pendapat Ibu Sri Wirya Ningsih selaku Kepala Puskesmas Glugur Darat pada tanggal 23 Oktober 2020, menyatakan bahwa dalam penyampaian informasi tentu saja ada saja hambatan salah satunya yaitu, ada sebagian dari pasien yang tingkat kemampuannya masih rendah, bahasa yang digunakan pihak puskesmas kurang dipahami oleh pasien, agar

mereka lebih paham terhadap informasi tersebut sebaiknya digunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 dalam Rangka Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Glugur Darat sudah berjalan dengan baik, akan tetapi belum terlaksana secara maksimal. Apabila dilihat dari kinerja dan kualitas sumberdaya pelaksana yang dimiliki oleh Perawat Pelaksana sudah sepenuhnya baik, akan tetapi masih ada kendala dalam pelaksanaan pelayanan rawat inap dikarenakan masih ada sebagian masyarakat yang belum melengkapi dokumen sebagai syarat pelayanan rawat inap yang ada di Puskesmas Glugur Darat diantaranya yaitu sebagian masyarakat tidak memecah kartu keluarga bagi yang sudah menikah dan masyarakat yang kurang mampu wajib membawa Kartu BPJS atau KIS. Adapun upaya yang dilakukan Pihak Puskesmas untuk mencapai tujuan dan sasaran tersebut Pihak Puskesmas berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan prima kepada seluruh pasien dan berharap seluruh pasien mengikuti prosedur yang ada sehingga tujuan dan sasaran tersebut tercapai. Serta sebagian pasien masih malas untuk membaca papan informasi yang telah disediakan Puskesmas guna tercapainya tujuan dari Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dengan menganalisis data mengenai implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Jaminan Kesehatan dalam Rangka Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Glugur Darat, maka keterangan dan penjelasan yang penulis peroleh dapat disimpulkan bahwa :

1. Tujuan dan sasaran dari implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 dalam rangka pelayanan rawat inap di Puskesmas Glugur Darat telah dilaksanakan dan diimplementasikan dengan baik, hanya saja belum maksimal dikarenakan sebagian masyarakat belum melengkapi dokumen-dokumen sebagai syarat pelayanan rawat inap diantaranya belum memecah kartu keluarga bagi yang sudah menikah
2. Tindakan yang dilakukan untuk mendukung suatu kebijakan tersebut sudah terlaksana dengan baik, dimana pihak puskesmas telah membentuk tim pelaksana rawat inap dan membuat jadwal pemeriksaan dan pengawasan yang telah ditetapkan oleh Pihak Puskesmas
3. Sumberdaya manusia atau kemampuan pelaksana yang ada di Puskesmas Glugur Darat sudah berkompeten dan telah memenuhi kriteria, dengan mengadakan diklat dan pelatihan dapat meningkatkan SDM yang ada dipuskesmas.

4. Proses penyampaian informasi dan komunikasi antara Petugas Kesehatan dengan Pasien belum berjalan secara efektif, hal ini dikarenakan tingkat kemampuan pasien masih rendah dan sebagian pasien masih malas untuk membaca papan informasi yang telah disediakan oleh Pihak Puskesmas

## **5.2 Saran**

Berdasarkan dengan hal-hal yang telah dikemukakan di atas maka penulis memberikan saran-saran dalam implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 dalam Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Glugur Darat :

1. Agar tercapainya tujuan dan sasaran dari kebijakan tersebut, masyarakat harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak puskesmas dengan cara memenuhi persyaratan rawat inap dan pihak puskesmas memberikan pelayanan dengan kesopanan dan keramahan terhadap pasien.
2. Tindakan yang dilakukan Pihak Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap dapat melakukan evaluasi setiap satu bulan sekali terhadap pelayanan puskesmas dengan membentuk tim pelaksana rawat inap, sehingga kekurangan-kekurangan yang terjadi pada saat proses pelayanan berlangsung dapat diminimalisir yang kemudian dapat berdampak pada meningkatnya pelayanan rawat inap.
3. Berkaitan dengan Sumber daya manusia, Pelaksanaan diklat atau pelatihan yang telah berjalan sebaiknya lebih ditingkatkan. Upaya nyata yang dapat dilakukan yaitu dengan melaksanakan kegiatan pelatihan secara rutin dengan harapan dapat memberikan manfaat secara maksimal dalam upaya meningkatkan kualitas kerja staf puskesmas.

4. Penyampaian informasi Pihak Puskesmas Glugur Darat kepada masyarakat harus lebih efektif dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta
- Anderson., 2004, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Medpress
- Nugroho, Riant. 2004. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Moleong, Lexcy J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- AR, Mustopadjadja. 2002. *Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi*. Jakarta: LAN
- Purwanto, Erwan Agus. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik, Konsep, dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syukani, dkk. 2004. *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: APII BANDUNG.
- Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Lukman Offiset dan Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia.
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: Grasindo.

**INTERNET**

**file:///C:/Users/User%20Pc/Downloads/131000496.pdf** diakses pada hari kamis tanggal 22 oktober 2020 jam ( 1:44 Wib )

**Sumber Lain**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

KEPMENPAN No. 63/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan

Peraturan Walikota Medan No 19 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Telp. 6624567 - Ext. 113 Medan 20238  
Website: <http://perpustakaan.umsu.ac.id>

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 1749/KET/IL.10-AU/UMSU-P/M/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

**Nama** : Nursahada Simbolon  
**NPM** : 1603100052  
**Fakultas** : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
**Jurusan/ P.Studi** : Ilmu Administrasi Negara

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 17 Safar 1442 H  
05 Oktober 2020 M

Kepala UPT Perpustakaan,

Muhammad Arifin, S.Pd, M.Pd

*Ace Waronegoro*  
24/10/2013

**DRAFT WAWANCARA**

**IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN NOMOR 19 TAHUN 2013  
DALAM RANGKA PELAYANAN RAWAT INAP DI PUSKESMAS GLUGUR  
DARAT**

Nama :  
Jenis Kelamin :  
Umur :  
Jabatan :

1. Adanya tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dalam menjalankan kebijakan
  - a. Apakah tujuan yang ingin dicapai dari Implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 19 tahun 2013?
  - b. Apakah yang menjadi sasaran Implementasi Peraturan Walikota Medan No 19 Tahun 2013?
  - c. Bagaimana upaya yang dilakukan Puskesmas untuk mencapai tujuan dan sasaran dari Implementasi Peraturan Walikota Medan No 19 Tahun 2013?
  - d. Apakah ada faktor yang menghambat Implementasi Peraturan Walikota Medan No 19 Tahun 2013 dalam Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Glugur Darat?
  
2. Adanya tindakan yang dilakukan sesuai dengan kebijakan yang dilakukan
  - a. Apakah tindakan yang dilakukan dalam perawatan pasien rawat inap sudah sesuai dengan Implementasi Peraturan Walikota Medan No 19 Tahun 2013?
  - b. Apa tindakan yang dilakukan untuk meningkatkan perawatan pasien rawat inap di Puskesmas Glugur Darat?
  - c. Apakah ada faktor penghambat dalam perawatan pasien rawat inap di Puskesmas Glugur Darat?
  - d. Siapakah yang bertanggungjawab dalam tindakan perawatan pasien rawat inap di Puskesmas Glugur Darat?

- 
3. Adanya sumber daya manusia yang berkompeten dalam menjalankan kebijakan
    - a. Apakah sumber daya manusia yang ada di puskesmas sudah mampu untuk mengimplementasikan Peraturan Walikota Medan No 19 Tahun 2013 ?
    - b. Apakah ada kebijakan mengenai pengembangan SDM untuk meningkatkan mutu pelayanan rawat inap di Puskesmas Glugur Darat?
    - c. Bagaimana mekanisme yang digunakan dalam pengembangan SDM untuk meningkatkan mutu pelayanan rawat inap di Puskesmas Glugur Darat?
    - d. Untuk mengetahui kualifikasi kemampuan pegawai dalam setiap pekerjaan, apakah ada dilaksanakan kegiatan penilaian prestasi kerja di Puskesmas Glugur Darat? Jika ada bagaimana prosedur pelaksanaannya?
  
  4. Adanya proses penyampaian informasi dan komunikasi dalam menjalankan kebijakan
    - a. Bagaimana cara pihak puskesmas memberikan informasi kepada pasien mengenai pelayanan rawat inap?
    - b. Apakah pasien rawat inap sudah mengerti informasi yang diberikan pihak Puskesmas?
    - c. Bagaimana cara petugas menjelaskan prosedur untuk mendapatkan pelayanan rawat inap di Puskesmas Glugur Darat?
    - d. Apakah ada hambatan saat menyampaikan informasi kepada pasien rawat inap?



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PERMOHONAN  
 PERSETUJUAN  
 JUDUL SKRIPSI**

Sk-1

Medan, 8 Mei 2020

Kepada Yth.  
 Bapak/Ibu Ketua Program Studi  
 IAP  
 FISIP UMSU  
 di  
 Medan.

*Assalamu'alaikumwr. wb.*

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama lengkap Nursahada Simbolon  
 NPM 1603100052  
 Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
 Tabungan sks 118 sks, IP Kumulatif 3.49

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 dalam rangka Pelayanan Rawat inap di Puskesmas Sei Agul Kecamatan Medan Barat, Kota Medan	✓
2	Implementasi Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 6 Tahun 2015 dalam rangka pengelolaan sampah di Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan	
3	Implementasi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2014 dalam rangka kawasan tanpa rokok di Rumah Sakit Sufina Aziz Kecamatan Medan Barat	

Bersama permohonan ini saya lampirkan:

- Tanda bukti lunas beban SPPT tahap berjalan;
- Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
- Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal;\* )

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Program Studi :  
 Diteruskan kepada Dekan untuk  
 Penetapan Judul dan Pembimbing.

Pemohon,

( Nursahada Simbolon )

Medan, 09-05  
 2020

Ketua,

( Nalil Khaliriah, S.I.P.M.Pd )

Pembimbing Ananda  
 Mahardika,  
 S.Sos.,MSP/087

\* ) dilempirkan setelah judul ditandasetujui oleh Ketua Program Studi.



Di a menjabat surat ini agar disebukan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI  
DAN PEMBIMBING**  
**Nomor : 10.087/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2020**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **08 Mei 2020** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **NURSAHADA SIMBOLON**  
N P M : 1603100052  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2019/2020  
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN NOMOR 19  
TAHUN 2013 DALAM RANGKA PELAYANAN RAWAT INAP DI  
PUSKESMAS GLUGUR DARAT**

Pembimbing : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal: 08 Mei 2021.**

Ditetapkan di Medan,  
Medan, 18 Shafar 1442 H  
06 Oktober 2020 M

Dekan

  
**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.**

Tembusan :

1. Ketua P.S. Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertiinggal.



Tagline: Cerdas & Terpercaya  
Jika menjawab surat ini agar disebutkan nama dan tanggalnya.

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-3

PERMOHONAN  
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 8 Mei ..... 2020

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : NURSAHADA SIMBOLON  
N P M : 1603100052  
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. .... /SK/IL3/UMSU-03/F/20..... tanggal ..... dengan judul sebagai berikut :

IMPLEMENTASI PERATURAN WAKOTA MEDAN NOMOR 13 TAHUN 2013 DALAM RANGKA PELAYANAN RAWAT INAP DI PUSKESMAS GUEUR DARAT

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap -3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing

  
(.....)

Pemohon,



(NURSAHADA SIMBOLON.....)

**UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

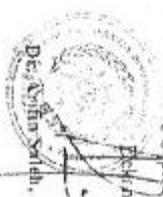
Nomor 553/KEP/II.3-AU/LUMSU-03/F/2020

Program studi : Ilmu Adm nistrasi Publik  
 Hari, Tanggal : Selasa, 15 September 2020  
 Waktu : 09.00 WIB s/d Selasa  
 Tempat : Ruang Kuliah Gedung C UMSU  
 Pemimpin Seminar : Naili Khairah, S.IP., M.Pd

No.	Nama Mahasiswa Penyaji	Nomor Pokok Mahasiswa	Dosen Peninggal	Dosen Pembimbing	Judul Proposal Skripsi
1	EDO SAPUTRA	1603100024	HAULI KHAIRAH, S.IP., M.Pd	DEDI AMIZAL, S.Soc., M.Si	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 10 TAHUN 2011 TENTANG RANGKA PENGELOLAAN BUDIDAYA PERIKANAN DI KABUPATEN JAMPILUNG MATA
2	MUR ANILIN	1603100063	HAULI KHAIRAH, S.IP., M.Pd	Dr. R. KUSNADI, M.Pd	IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 14 TAHUN 2014 DALAM RANGKA TRANSPARANSI PEMERINTAH DESA DI DESA SIGIRANG VERA
3	MURSAHADA SIMBOLON	1603100052	HAULI KHAIRAH, S.IP., M.Pd	ANANDA MAHARDIKA, S.Soc., M.SP.	IMPLEMENTASI PERATURAN WAL KOTA MEDAN NOMOR 16 TAHUN 2013 DALAM RANGKA PELAYANAN RAWAT INAP DI PUSKESWAS SEAGUL KECAMATAN MEDAN BARAT, KOTA MEDAN
4	DITHA AMALIA	1603100042	HAULI KHAIRAH, S.IP., M.Pd	ANANDA MAHARDIKA, S.Soc., M.SP.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 51 TAHUN 2015 DALAM RANGKA EANTUAN PELAYANAN KESEHATAN BAGI MASYARAKAT MISKIN DI KOTA MEDAN
5	MARVIAH RAHMI FAKPANYAN	1603100118	ANANDA MAHARDIKA, S.Soc., M.SP.	HAULI KHAIARAH, S.IP., M.Pd.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KOTA MEDAN NOMOR 3 TAHUN 2019 DALAM RANGKA PENWELINGCARAAN PELAYANAN KESEHATAN DI KEMAS KETENAKERJAAN KOTA MEDAN

Medan, 24 September 2020

12 September 2020

  
 Dedi Kusnadi, S.Soc., M.Si



UMSU

Unggul! Cerdas! Berprestasi!

Alamat surat elektronik: webmaster@umsu.ac.id  
Telp: 061 6624567

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-5

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama lengkap : NURSAHADA SIMBOLON  
N P M : 1603100052  
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN NOMOR 19 TAHUN 2013  
DALAM RANEA PELAYANAN RAWAT INAP DI PUSKESMAS GIUGUR DARAT

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	14/6/2020	Perbaikan Bab I sampai Bab III	f. f.
2	7/7/2020	Perbaikan latar belakang	f. f.
3	30/7/2020	Perbaikan kategorisasi	f. f.
4	7/8/2020	ACC proposal	f. f.
5	18/10/2020	Perbaikan draf wawancara	f. f.
6	20/10/2020	ACC draf wawancara	f. f.
7	28/10/2020	Perbaikan bab IV	f. f.
8	9/11/2020	Perbaikan Abstrak dan Bab V	f. f.
9	6/11/2020	ACC Skripsi	

Medan, 6 November ..... 2020...

Dekan,

(Dr. ARIFIN SALEH, M.S.P.)

Ketua Jurusan,

(NABIL KHAIRIAH, S.P. MGD.)

Pembimbing,

(ANANDA MARDIKA, S.SOS. M.S.P.)





# PEMERINTAH KOTA MEDAN BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Jalan Kapten Maulana Lubis Nomor 2 Medan Kode Pos 20112  
Telepon. (061) 4555693 Faks. (061) 4555693

E-mail : balitbangmedan@yahoo.co.id. Website : balitbang.pemkmedan.go.id

## SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

NCMCR : 070/136/Balitbang/2020

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Medan Nomor : 57 Tahun 2001, Tanggal 13 November 2001 dan Peraturan Walikota Medan Nomor : 55 Tahun 2010, tanggal 24 November 2010 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dan setelah membaca / memperhatikan surat Dari : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Nomor : 645/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2020. Tanggal: 29 Oktober 2020. Hal : Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa.

Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dengan ini memberikan Surat Rekomendasi penelitian kepada :

Nama : Nursahada Simbolon.  
NPM : 1603100052.  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik.  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.  
Lokasi : UPT Puskesmas Glugur Darat Kota Medan.  
Judul Penelitian : "Implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 Dalam Rangka Pelayanan Rawat Inap Di Puskesmas Glugur Darat".  
Lamanya : 2 (Dua) Minggu.  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Penelitian terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Organisasi Perangkat Daerah lokasi yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah direkomendasikan.
4. Hasil penelitian diserahkan kepada Kepala Balitbang Kota Medan selambat lambatnya 2 ( dua ) bulan setelah penelitian Dalam Bentuk Soft Copy .
5. Surat rekomendasi penelitian dinyatakan batal apabila pemegang surat rekomendasi tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat rekomendasi penelitian ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan.  
Pada Tanggal : 23 Oktober 2020



### Tembusan :

1. Walikota Medan, (sebagai Laporan).
2. Ketua UPT Puskesmas Glugur Darat Kota Medan.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Peninggal.



**PEMERINTAHAN KOTA MEDAN**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPT PUSKESMAS GLUGUR DARAT**

Jl. Pendidikan No.8 Kel. Glugur Darat I Kec. Medan Timur  
e-mail: pkm.gdaratmedan@gmail.com

Nomor : 445/223/GD/X/2020  
Lampiran :  
Perihal : **Selesai Penelitian**

Medan, 03 November 2020  
Kepada Yth  
Dinas Kesehatan Kota Medan  
Di  
Medan

Menanggapi surat dari Dinas Kesehatan Kota Medan Tentang melaksanakan penelitian menerangkan bahwa :

Nama : Nursahada Simbolon  
NIM : 1603100052  
Judul penelitian : Implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2013 Dalam Rangka Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Glugur Darat

Berknaan dengan hal tersebut bersama ini kami beritahukan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan Penelitian di lingkungan Puskesmas Glugur Darat Medan

Demikian surat ini kami sampaikan, serta atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Plt Kepala UPT Puskesmas  
Glugur Darat

Dr. Sri Wiryana Ningsih  
NIP. 19780213 200701 2 002

**Tembusan**

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
2. Peninggal



**UMSU**

Megikuti Cerdas Berprestasi

Menjawab surat ini agar dibukukan dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 1 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

SK-6

PERMOHONAN UJIAN SKRIPSI

Kepada Yth.  
Bapak Dekan FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 6 November 2020

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama lengkap : NURSAHADA SIMBOLON  
N P M : 1603100052  
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
Alamat rumah : JL. KARYA SETUJU GG. BILAL NO 18  
Telp : 081391060398

dengan ini mengajukan permohonan mengikuti Ujian Skripsi. Bersama ini Saya lampirkan persyaratan:

1. Transkrip Nilai Kumulatif dari Dekan, rangkap - 2;
2. Tanda Bukti Lunas SPP tahap berjalan, rangkap - 2;
3. Tanda Bukti Lunas Biaya Ujian Skripsi, rangkap - 2;
4. Foto Copy Ijazah Terakhir Di legalisir, rangkap - 3;
5. Konvensi Nilai (bagi Mahasiswa pindahan), rangkap - 2;
6. Surat Keterangan Bebas Pinjaman Buku dari Perpustakaan UMSU, rangkap - 2;
7. Foto Copy Cover Skripsi, rangkap - 2;
8. Foto Copy Surat Penetapan Pembimbing (SK-2), rangkap - 2;
9. Foto Copy Kartu Hasil Studi, rangkap - 2; dan Melampirkan yang **Aslinya**.
10. Foto Copy Sertifikat Lulus Ujian Kompri, rangkap - 2; dan Melampirkan yang **Aslinya**.
11. Permohonan Ujian Skripsi, rangkap - 2;
12. Pas Photo Terbaru Hitam Putih Ukuran 3 x 4 cm = 5 lembar dan 4 x 6 = 8 lembar
13. Skripsi yang telah Disahkan lengkap diperbanyak = 3 eksemplar dan dijilid (Pembimbing - 1).
14. Terlampir Photocopy KIP ukuran A4 sebanyak = 2 lembar

Demikianlah permohonan Saya, untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak Saya ucapkan terima kasih, *Wassalam*.

Pemohon,

( NURSAHADA SIMBOLON )

Disetujui oleh :

Medan, 6 November 2020

Medan, 6 November 2020

Dekan,

(Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos.,MSP)

a.n.Rektor,  
Wakil Rektor - I

(Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH.,M.Hum)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Bila menandatangani surat ini agar disetujui  
nama dan tanggalnya

SK-7

**SURAT PERNYATAAN**

*Bismillahirrahmanirrahim.*

Yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara :

Nama lengkap : NURSAHADA SIMBOLON  
Tempat, tgl. lahir : MEDAN, 26 SEPTEMBER 1997  
Agama : Islam/Kristen/Katolik/Hindu/Budha\*  
Status Perkawinan : Kawin/Belum Kawin/Duda/Janda\*  
N P M : 1603100052  
Alamat Rumah : JL. KARYA SETUJU 66 BALAL NO 18  
..... Telp/HP. 0813 9706 0398  
Pekerjaan/Instansi : .....

Alamat Kantor : .....

melalui surat permohonan tertanggal ..... telah mengajukan permohonan menempuh Ujian Skripsi. Untuk ujian skripsi yang akan saya tempuh, menyatakan dengan sesungguhnya :

1. Bahwa saya dalam keadaan sehat jasmani dan rohani.
2. Bahwa saya siap secara optimal dan berada dalam kondisi baik untuk memberikan jawaban atas pertanyaan dari Penjurii.
3. Bahwa saya bersedia menerima keputusan yang ditetapkan oleh Panitia Penguji Skripsi dengan ikhlas tanpa mengadakan gugatan apapun juga.
4. Saya menyadari bahwa keputusan Panitia Penguji ini bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran tanpa paksaan atau tekanan dalam bentuk apa pun dan dari siapa pun, untuk dipergunakan bilamana dipandang perlu. Semoga Allah SWT. meridhoi saya. Amien.-

Saya yang menyatakan,

NURSAHADA SIMBOLON



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Ditu menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)



**BORANG DATA ALUMNI**

I. DATA PRIBADI	
NAMA LENGKAP	NURSRIHADA SIMBOLON L/P*
TEMPAT DAN TGL. LAHIR	MEDAN, 26 SEPTEMBER 1997
AGAMA	ISLAM
SUKU BANGSA	BATAK
II. KEMAHASISWAAN	
TAHUN MASUK UMSU	2016
N P M	1603100052
JURUSAN	ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
ASAL SEKOLAH	SMA SWASTA LAKSHMANA MARTADINATA
ALAMAT SEKOLAH	JL. PERTEMPURAN NO 125, PULO BRAYAN KOTA, KEL. MEDAN BARAT
MENDAPAT BEASISWA (Selama di UMSU)	BEASISWA T.A. Rp.
	BEASISWA T.A. Rp.
	BEASISWA T.A. Rp.
III. KETERANGAN PENYELESAIAN STUDI	
JADWAL UJIAN SKRIPSI	HARI TANGGAL
NILAI/IPK/PREDIKAT	NILAI : IPK : PREDIKAT :
JUDUL SKRIPSI	IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN NOMOR 19 TAHUN 2018 DALAM RANGKA PELAYANAN RAWAT INAP DI PUSKESMAS GUMELUR DARAT
IV. KETERANGAN KELUARGA	
STATUS SIPIL	KAWIN/BELUM KAWIN/JANDA/DUDA*
NAMA SUAMI/ISTRI*	WAFAT TAHUN
PEKERJAAN TERAKHIR	
JUMLAH ANAK KANDUNG	PRIA .....ORANG, WANITA ..2... ORANG = ...2...ORANG
ALAMAT RUMAH & KODE POS	JL. KARYA SETUJU 66 BILAL NO 18 & 2017.
TELEPON/HP	0813 9706 0398
NAMA AYAH	DIMRA SIMBOLON
NAMA IBU	ROSMA ANI HASIBIAN
PEKERJAAN ORANG TUA	WIRAUSAHA
ALAMAT RUMAH & KODE POS	JL. KARYA SETUJU 66 BILAL NO 18 & 2017
TELEPON/HP	0812 1136 7024
V. KETERANGAN PEKERJAAN	
PEKERJAAN	
JABATAN DI INSTANSI	
NAMA INSTANSI	
ALAMAT INSTANSI	
TELEPON/FAX INSTANSI	



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Sk-10

**UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI**

Nomor : 717/JUND/II.3-AU/UMSU-03/F/2020

Pogram Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Kamis, 12 November 2020  
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai  
Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	NURSAHADA SIMBOLON	1603100052	IDA MARTINELLY, SH., MM S.Sos., M.SP	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN NOMOR 19 TAHUN 2013 DALAM RANGKA PELAYANAN RAWAT INAP DI PUSKEMAS GLUGUR DARAT
2	SHALLY ANGRAINI LITAMI	1603100140	IDA MARTINELLY, SH., MM S.Sos., M.SP	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	AKUNTABILITAS REKRUTMEN TENAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL KECAMATAN DALAM RANGKA EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM E- WARONG DI KECAMATAN MEDAN BARAT
3	FILZA KHAIRANI	1603100304	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN NO. 13 TAHUN 2018 DALAM RANGKA TATA LAKSANA AKREDITAS BAN PAUD DAN PNF DI KOTA MEDAN
4	PALIANUR K.S	1503100108	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	IDA MARTINELLY, SH., MM S.Sos., M.SP	IMPLEMENTASI PERATURAN PRESIDEN NOMOR 8 TAHUN 2003 TENTANG PENYELENGGARAAN KEPARIWISATAAN DALAM RANGKA PENGEMBANGAN PARIWISATA DI KOTA BINJAI
5						

Notulis Sidang :

1.

*Notulis M.H.*  
*11.10.2020*

Medan, 24 Rabiul Awwal 1442 H  
10 November 2020 M

Panitia Ujian

Ketua

Sekretaris



DR. HAJI AMBIB ARIFIN, SH, M.Hum

DR. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

DR. ZULFAHMI, M.I.Kom

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama : NURSAHADA SIMBOLON  
NPM : 1603100052  
Tempat dan tanggal lahir : Medan, 26 September 1997  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jl. Karya Setuju Gg Bilal No 18  
Anak Ke : 2 dari 2 bersaudara

### Nama Orang Tua

Nama Ayah : Dimra Simbolon  
Nama Ibu : Rosma Ani Hasibuan  
Alamat : Jl. Karya Setuju Gg Bilal No 18

### Pendidikan Formal

1. SDN 067097 Medan Tamat 2009
2. SMP Swasta Karya Bakti Tamat 2012
3. SMA Swasta Laksamana Martadinata Tamat 2015
4. Tahun 2016-2020, tercatat sebagai Mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, 12 November 2020

NURSAHADA SIMBOLON