

**SKRIPSI**

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BAGI PASIEN RAWAT JALAN  
DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT MARUNGGI KECAMATAN  
PARIAMAN SELATAN PADA MASA PANDEMI *CORONAVIRUS*  
*DISEASE 19***

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*

Oleh:

**RIDO SAPUTRA**  
**1810112107**

**PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM ADMINISTRASI NEGARA  
( PK VII )**



**Pembimbing :**

**Dr. Syofiarti, S.H., M.Hum**

**Lerri Patra, S.H., M.H**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2022**

## ABSTRAK

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang ditunjukkan untuk kepentingan masyarakat. Bidang Pelayanan publik meliputi: pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Pelayanan Kesehatan merupakan hal yang penting yang harus dijaga maupun ditingkatkan kualitasnya sesuai standar pelayanan yang berlaku. Agar masyarakat sebagai konsumen dapat merasakan pelayanan yang diberikan, Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Pusat Kesehatan Masyarakat adalah suatu unit organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan dan mempunyai misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik bagi pasien rawat jalan di Pusat Kesehatan Masyarakat Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan pada masa covid-19 serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik bagi pasien rawat jalan di Pusat Kesehatan Masyarakat Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan pada masa covid-19. Penelitian dilaksanakan di Pusat Kesehatan Masyarakat Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan dengan metode penelitian yuridis empiris, jenis data yang digunakan adalah data empiris yaitu yang didapat secara langsung di lapangan dan data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik belum sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan yang ada di puskesmas Marunggi. Terkait faktor yang mempengaruhi adalah faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan.

**Kata kunci :** Pelayanan Publik, Rawat Jalan, Puskesmas

