

SKRIPSI

**PENERAPAN ASAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAYANAN PASIEN
DI RUMAH SAKIT UMUM PUSAT DR. M. DJAMIL PADANG**

*Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Andalas*

Oleh :

PUTRI LOVITA HENDRI

2110111020

PROGRAM KEKHUSUSAN: HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

(PK VII)



Pembimbing :

Dr. Azmi Fendri, S.H., M.Kn

Hendria Fithrina, S.H., M.H

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2025

No.Reg : 14/PK-VII/II/2025

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan komponen yang sangat penting dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat salah satunya adalah pelayanan dibidang kesehatan dengan pedoman Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam praktiknya masih saja ditemukan ketidaksesuaian dalam memberikan pelayanan kesehatan yang tidak menganut asas-asas pelayanan publik dalam melayani pasien, seperti halnya dalam penerapan asas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang. Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah: 1. Bagaimana penerapan asas pelayanan publik dalam pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang? 2. Bagaimana kendala dalam penerapan asas pelayanan publik dalam pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang? Jenis penelitian yang digunakan yuridis empiris, dengan teknis pengumpulan data melalui wawancara dan studi dokumen. Data tersebut kemudian dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah 1. Penerapan asas pelayanan publik dalam pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang belum optimal dalam menerapkan asas-asas pelayanan publik seperti pada asas keprofesionalan, asas ketepatan waktu, asas kepastian hukum, dan asas kesamaan hak dan perlakuan tidak diskriminatif. 2. Kendala dalam penerapan asas pelayanan publik dalam pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang: a) Kurangnya literasi pasien mengenai prosedur dan alur pelayanan, b) Ketidaksabaran pasien dalam proses antrean, c) Tingginya jumlah pasien yang datang dan dirujuk ke RSUP Dr. M. Djamil Padang, d) Kurangnya fasilitas yang memadai di ruang tunggu, e) Kurangnya pemahaman dan kesadaran petugas, f) Kesenjangan antara regulasi dan implementasi.

Kata Kunci: *Asas Pelayanan Publik, Rumah Sakit, Maladministrasi.*

