

**IMPLEMENTASI PERWAKO NO 39 TAHUN 2014 TENTANG STANDAR
PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr.RASIDIN PADANG
TERHADAP PASIEN**

SKRIPSI

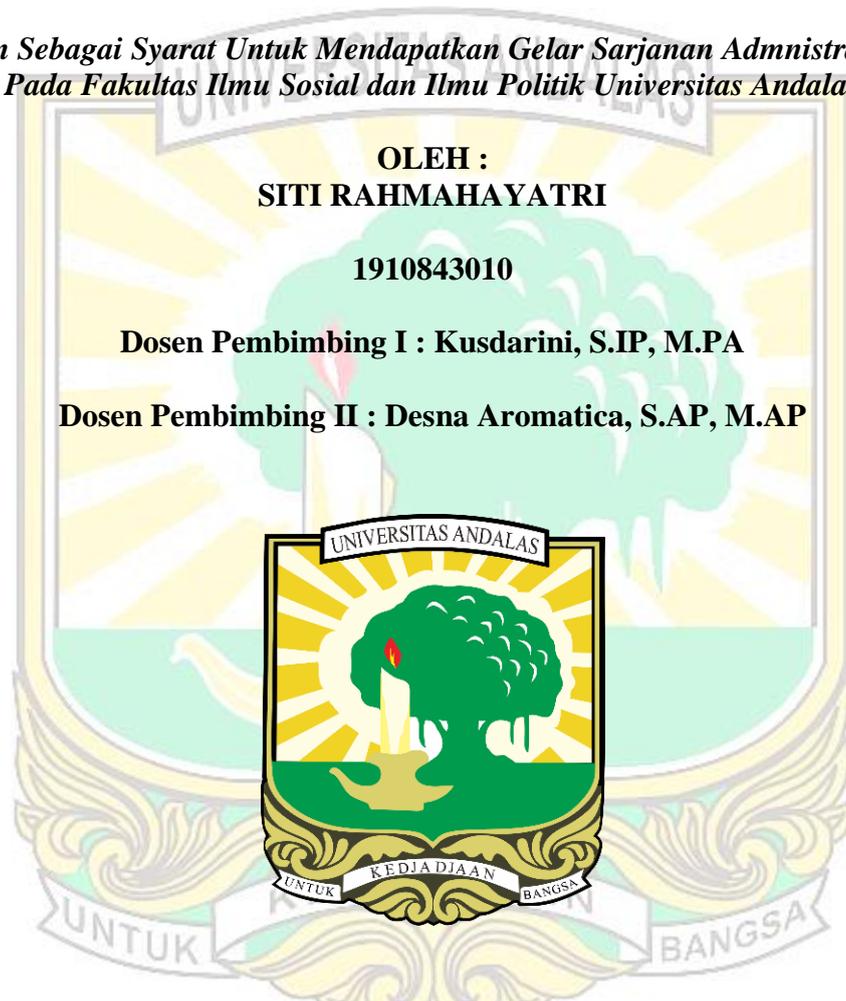
*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

**OLEH :
SITI RAHMAHAYATRI**

1910843010

Dosen Pembimbing I : Kusdarini, S.IP, M.PA

Dosen Pembimbing II : Desna Aromatica, S.AP, M.AP



DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2025

ABSTRAK

Siti Rahmahayatri, 1910843010, Implementasi Perwako No 39 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang Terhadap Pasien, Departemen Administrasi Publik, fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang 2025, Dibimbing oleh : Kusdarini, S.IP,M.PA dan Desna Aromatica, S.AP, M.AP.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Peraturan Wali Kota (Perwako) Padang No. 39 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit terhadap kualitas pelayanan di RSUD dr. Rasidin Padang, dengan fokus pada layanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan layanan rawat inap. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya penerapan standar pelayanan publik dalam menjamin mutu layanan kesehatan, khususnya bagi pasien peserta BPJS yang mendominasi jumlah pengguna layanan rumah sakit. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi.

Analisis data mengacu pada teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III, yang meliputi empat dimensi utama: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Perwako No. 39 Tahun 2014 di RSUD dr. Rasidin Padang secara umum telah berjalan cukup baik, namun masih menghadapi sejumlah kendala. Dalam aspek komunikasi, SOP telah diterapkan, namun efektivitas koordinasi antarunit belum optimal. Sumber daya manusia terbatas, khususnya pada layanan IGD dan rawat inap, sehingga berdampak pada beban kerja dan kualitas pelayanan. Dalam dimensi disposisi, sistem pengangkatan pegawai dan insentif telah dilakukan dengan mekanisme internal yang responsif, meskipun evaluasi terhadap insentif masih diperlukan. Sedangkan dari sisi struktur birokrasi, pelaksanaan SOP cukup konsisten, namun koordinasi lintas unit masih terhambat oleh fragmentasi organisasi dan keterbatasan personel.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan implementasi Perwako sangat dipengaruhi oleh kecukupan sumber daya, kejelasan komunikasi, dukungan kebijakan internal, serta koordinasi struktural antarunit. Diperlukan upaya strategis dari manajemen RSUD dr. Rasidin Padang untuk memperkuat kapasitas tenaga kerja, memperbaiki sistem insentif, dan meningkatkan sinergi antarunit agar pelayanan kesehatan semakin berkualitas dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

Kata Kunci: Kebijakan Pelayanan Kesehatan, RSUD dr. Rasidin Padang, Implementasi Kebijakan.

