

**PELAYANAN KESEHATAN PADA UNIT RAWAT JALAN RUMAH  
SAKIT UMUM PENYANGGA PERBATASAN BETUN  
KABUPATEN MALAKA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S1)**



**OLEH**

**AGUSTINA NERLY ABUK KLAU**

**NPM: 22170093**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TIMOR  
KEFAMENANU  
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul: PELAYANAN KESEHATAN PADA UNIT RAWAT  
JALAN RUMAH SAKIT UMUM PENYANGGA PERBATASAN BETUN  
KABUPATEN MALAKA

Disusun Oleh:

Nama : Agustina Nerly Abuk Klau  
NPM : 22170093  
Program Studi : Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Timor  
Disetujui Pada Tanggal : Selasa, 31 Mei 2022

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. A.P. Aplonia Pala, S.Sos., MM  
NIP : 197311222021212002

Stefanus Bekun, S.Sos, M., AP  
NIP: 197907282021211007

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Timor



Dr. Drs. Eplus Kalembang, M.Si  
NIP. 196309112013051001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : PELAYANAN KESEHATAN PADA UNIT RAWAT JALAN  
RUMAH SAKIT UMUM PENYANGGA PERBATASAN BETUN  
KABUPATEN MALAKA

Disusun oleh:

Nama : Agustina Nerly Abuk Klau  
Npm : 22170093

Skripsi ini telah dipertahankan  
didepan dewan penguji pada

Hari : Selasa  
Tanggal : 31 Mei 2022  
Tempat : AN 1  
Waktu : 15:00 – 16:00

Susunan Dewan Penguji

1. Anita Lassa S.pd.,MM  
(Ketua)

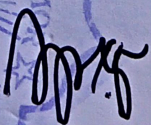
Anil

2. Stefanus Bekun, S.Sos,M.,AP  
(Sekertaris)

3. Dr.AP.Aplonia Pala,S.Sos.,MM  
(Anggota)

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
Dr.A.P.Aplonia Pala,S.Sos.,MM  
NIP:1973112220021212002

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : PELAYANAN KESEHATAN PADA UNIT RAWAT JALAN  
RUMAH SAKIT UMUM PENYANGGA PERBATASAN BETUN  
KABUPATEN MALAKA

Disusun oleh:

Nama : Agustina Nerly Abuk Klau  
Npm : 22170093

Skripsi ini telah dipertahankan  
didepan dewan penguji pada

Hari : Selasa  
Tanggal : 31 Mei 2022  
Tempat : AN 1  
Waktu : 15:00 – 16:00

Susunan Dewan Penguji

1. Anita Lassa S.pd.,MM  
(Ketua)

*Anita*

2. Stefanus Bekun, S.Sos,M.,AP  
(Sekertaris)

*Stefanus*

3. Dr.AP.Aplonia Pala,S.Sos.,MM  
(Anggota)

*Aplonia*

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

*Aplonia*  
Dr.A.P.Aplonia Pala,S.Sos.,MM  
NIP:1973112220021212002

## **MOTTO**

**Jangan merasa gagal sebelum berjuang, usaha, dan doa, karena yang tidak mungkin ada menjadi mungkin**

**(Agustina N. A. Klau)**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Laurensius Klau Laka (Alm), Bapak Paulus Bria dan Ibu Rosalinda Luruk yang selalu memberikan dukungan serta Doa untuk saya dalam menyelesaikan studi.
2. Saudara – saudari saya (kakak Finus, kakak Yuli, kakak Agus, Kakak Ana, Kakak Jefri, Kakak Meli Dan Adik Sinta)
3. Kk Ella, Kk Dina, Kk Riki, Kk Efri, Kk Tobi, Kk Yaris, Kk Imu, Adik jo, Adik metri. Yang telah membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Almamater Tercinta Universitas Timor

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkat dan rahmatnya bimbingan-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“PELAYANAN KESEHATAN PADA UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM PENYANGGA PERBATASAN BETUN KABUPATEN MALAKA”** Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr.Drs. Elpius Kalembang, M.Si, selaku Dekan Ilmu Sosial Dan Ilmu politik yang telah memberikan arahan, motivasi dan bekal kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini
2. Dr.A.P. Aplonia Pala, S.Sos., MM, selaku pembimbing Utama yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
3. Stefanus Bekun, S.Sos, M.,AP, selaku pembimbing pendamping yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
4. Ibu Anita Lassa S.pd.,MM selaku Penguji yang telah memberikan ujian kepada Peneliti dan mempertanggungjawabkan Skripsi ini.
5. Bapak / Ibu Dosen serta para pegawai tata usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membekali Peneliti dengan berbagai pengetahuan selama proses perkuliahan.
6. Sahabat-sahabat saya (Anarince Meruk, Eustacheus Fahik, Krilius Moruk, Adelia Luruk Bria, Veronika Bubu, Yulita Niis Molo,) dan teman –teman

seperjuangan angkatan 2017 yang telah mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa tulisan ini masih sangat jauh dari kata sempurna oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun, sangatlah penulis harapkan demi menyempurnakan Skripsi ini.

Kefamenanu, 31 Mei 2022

Penulis



## ABSTRAK

Nama Agustina Nerly Abuk Klau, NPM: 22170093, pelayanan kesehatan pada unit rawat jalan dalam upaya meningkatkan kualitas Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan Betun. Dr. A.P.Aplonia Pala, S.Sos., MM, Selaku pembimbing Utama, Stefanus Bekun, S.Sos, M., AP. Selaku pembimbing pendamping. Permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah pelayanan Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan Betun dalam meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada unit Rawat Jalan tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan kesehatan pada unit rawat jalan dalam upaya meningkatkan kualitas Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan Betun. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif Kualitatif. Indikatornya adalah Tersedia dan berkesinambungan, Dapat diterima dan wajar, Mudah dicapai, mudah dijangkau, bermutu, sampling yang digunakan adalah *Purposive* Sampling. teknik pengumpulan data yaitu observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah dokter, Petugas Rumah Sakit, Perawat, Pasien. Pelayanan merupakan salah satu hal yang penting dan dijadikan sebagai kunci keberhasilan dalam segala usaha dan kegiatan yang bersifat jasa. Terdapat beberapa jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh sebuah organisasi baik negeri maupun swasta, salah satunya adalah pelayanan yang ada di instansi pemerintah. Kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat dalam arti tingkat kepuasan masyarakat masih rendah ditandai dengan masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti mengambil kesimpulan sesuai dengan hasil penelitian dari setiap indikator-indikator seperti: Tersedia dan berkesinambungan dengan adanya sistem rujukan dari puskesmas ke rumah sakit harus sesuai dengan diagnosa, dapat diterima dan wajar Mudah dicapai bagi pasien yang berada di plosok yang jalannya masih rusak membutuhkan waktu yang lama untuk mencapai Rumah Sakit dokter harus melayani pasien dengan sopan, ramah, Mudah dijangkau pasien dan pengobatannya secara gratis yang membuat pasien selalu ingin mengunjungi rumah sakit, Bermutu perawat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu kepada pasien secara merata tanpa ada yang diberlakukan khusus.

Dengan berpedoman pada kesimpulan, maka peneliti memberikan saran kepada Perbaiki di masa yang akan datang, sebaiknya pihak rumah sakit umum penyangga perbatasan betun menggunakan rekam medis secara online agar dapat menghemat waktu dalam melihat status pasien sehingga dalam pencarian dan pengambilan rekam medis pasien pun akan lebih mudah. Mengupayakan agar kedatangan dokter tepat waktu sesuai dengan jam praktek sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama. Perlunya pengawasan ekstra untuk mencegah perawat yang tidak disiplin atau tidak menjalankan tugas di jam pelayanan.

**Kata Kunci: Pelayanan, Kesehatan**

## ABSTRACT

Name Agustina Nerly Abuk Klau, NPM: 22170093, health services in the outpatient unit in an effort to improve the quality of the Betun Border Buffer General Hospital. Dr. A.P. Aplonia Pala, S.Sos., MM, as the main supervisor, Stefanus Bekun, S.Sos, M.,AP. As a companion supervisor. The problem in this study is how is the service of the Betun Border Buffer General Hospital in improving Health Services in the Outpatient unit, the purpose of this study is to describe and analyze health services in the outpatient unit in an effort to improve the quality of the Betun Border Buffer General Hospital. . The research method used in this research is descriptive qualitative. The indicators are available and sustainable, acceptable and reasonable, easy to achieve, easy to reach, good quality, the sampling used is purposive sampling. Data collection techniques are observation, interviews, and documentation. Informants in this study were doctors, hospital staff, nurses, patients. Service is one of the important things and is used as the key to success in all business and service activities. There are several types of services carried out by an organization, both public and private, one of them is the service that is in government agencies. The quality of public services that have not met the expectations of the community in the sense that the level of community satisfaction is still low is indicated by the number of complaints against public service providers. indicators such as: Available and sustainable with a referral system from the puskesmas to the hospital must be in accordance with the diagnosis, acceptable and reasonable Easy to reach for patients in remote areas whose roads are still damaged, it takes a long time to reach a doctor's hospital must serve patients politely, friendly, Easy to reach patients and free treatment that makes patients always want to visit the hospital, Quality nurses provide good and quality service to patients evenly without any special treatment.

Guided by the conclusions, the researchers give suggestions to improve in the future, it is better for the general hospital that supports the Betun Border to use online medical records in order to save time in viewing patient status so that searching and retrieval of patient medical records will be easier .Ensuring that doctors arrive on time according to practice hours so that patients do not wait too long. Extra supervision is needed to prevent nurses who are not disciplined or do not carry out their duties during service hours.

Keywords: Service, Health