

**INOVASI PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT DI MASA
PANDEMI COVID-19 DALAM RANGKA MEMBERIKAN PELAYANAN
PRIMA KEPADA PASIEN
(Studi Kasus Di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja)**

SKRIPSI

**OLEH:
IKA NARIANTI
NPM: 1852028**



**UNIVERSITAS BATURAJA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
BATURAJA
2022**

**INOVASI PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT DI MASA
PANDEMI COVID-19 DALAM RANGKA MEMBERIKAN PELAYANAN
PRIMA KEPADA PASIEN
(Studi Kasus Di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Panitia Sidang Ujian Sarjana
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P)
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**OLEH:
IKA NARIANTI
NPM: 1852028**



**UNIVERSITAS BATURAJA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
BATURAJA
2022**

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi dengan judul **“Inovasi Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Rangka Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pasien (Studi Kasus Di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja)”** adalah hasil karya saya sendiri dan tidak dibuatkan oleh orang lain ataupun hasil plagiat/skripsi orang lain yang dilindungi hak ciptanya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ternyata ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku atau dianulir/dibatalkan segala hak atas gelar kesarjanaan saya.

Baturaja, Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan



**Ika Nianti
NPM. 1852028**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

JUDUL SKRIPSI : INOVASI PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT DI MASA PANDEMI COVID-19 DALAM RANGKA MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA PASIEN (Studi Kasus Di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja)

PENULIS : IKA NARIANTI

NPM : 1852028

Baturaja, Agustus 2022

Persetujuan Pembimbing

Pembimbing I



Aprilia Lestari, M.I.P
NIDN: 0221048901

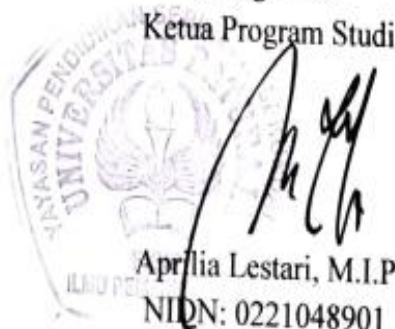
Pembimbing II



Alip Susilowati Utama, M.I.P
NIDN: 0201079102

Mengetahui

Ketua Program Studi



Aprilia Lestari, M.I.P
NIDN: 0221048901



UNIVERSITAS BATURAJA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Alamat Kampus:
Jalan Ki Ratu Penghulu Karang Sari No 02301 Baturaja
Kabupaten OKU-Sumsel (32115) Telp: (0735)326122 Fax: (0753)321822
Terakreditasi Institusi BAN-PT No. 88/SK/BAN-PT/Akred/PT/V/2018

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “**Inovasi Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Rangka Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pasien (Studi Kasus Di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja)**”. Disusun oleh **IKA NARIANTI** NPM : **1852028** telah disetujui dalam Sidang Ujian Skripsi/Sarjana pada hari **SELASA** tanggal **02** bulan **AGUSTUS** tahun **2022** Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Baturaja telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P).

Baturaja, Agustus 2022

PENGUJI SIDANG UJIAN SKRIPSI/SARJANA

1. Penguji I/Ketua : Aprilia Lestari, M.I.P
.....
2. Penguji Utama : Drs. Achmad Zahrudin, M.M
.....
3. Penguji II/Sekretaris : Alip Susilowati Utama, M.I.P
.....

Tanggal Lulus: 26 Agustus 2022

Menyetujui/Mengesahkan

Dekan,

Dra. Umi Rahmawati, M.Si
NIDN: 0213066401

RIWAYAT HIDUP



Ika Narianti lahir di Palembang pada tanggal 17 November 2000. Penulis merupakan anak kedua dari empat bersaudara dari pasangan bapak Zul Jalal dan ibu Nurlela. Penulis memulai pendidikan di SD Negeri 44 OKU pada tahun 2006-2012, setelah itu melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 32 OKU pada tahun 2012-2015. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di MAN 1 OKU Pada tahun 2015-2018. Kemudian pada tahun 2018, penulis melanjutkan jenjang pendidikan S1 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Baturaja.

Pada semester lima penulis menjadi peserta Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan XXVI pada tahun 2021 di Desa Batu Putih Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan Komering Ulu. Kemudian pada semester enam penulis menjadi peserta Praktik Kuliah Lapangan (PKL) di Desa Tanjung Baru Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu. Selama menjadi mahasiswa penulis pernah menjadi anggota Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (HIMAPEM) dan Korps Sukarela Unbara (KSR). Demikian riwayat hidup penulis, semoga karya ilmiah tersebut dapat bermanfaat dan diberkahi oleh Allah SWT.

Baturaja, Agustus 2022
Penulis

Ika Narianti
NPM.1852028

MOTTO

“..Awal yang buruk tidak akan selamanya buruk,
karena kupu-kupu pernah menjadi ulat
sebelum memilik sayap yang indah..”

(Ika Narianti)

“..Tak perlu khawatir dengan lambatnya prosesmu,
karena proses yang cepat bukan jaminan masa depan yang sukses..”

(Ika Narianti)

“..Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai,
tapi kamu harus memulai untuk menjadi hebat..”

(Zig Ziglar)

“..Jalanilah kehidupan di dunia ini tanpa membiarkan dunia hidup di dalam
dirimu, karena ketika perahu berada di atas air, ia mampu berlayar dengan
sempurna, tetapi ketika air masuk ke dalamnya, perahu itu tenggelam..”

(Ali bin Abi Thalib)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT, karya ini aku persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua ku (ayah Zul Jalal dan Ibu Nurlela) yang sudah memberi dukungan dan doa yang tak pernah henti. Ayah dan ibu terima kasih sudah memberikan kasih sayang dan cinta yang tulus sampai saat ini.
2. Untuk saudara-saudarku, kakak dan adik-adikku yang mejadi salah satu alasan aku untuk terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Aprilia Lestari, M.I.P sebagai pembimbing I dan ibu Alip Susilowati Utama, M.I.P sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk terus memberikan arahan, sumbangan saran dan yang telah sabar membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Achmad Zahrudin, M.M selaku penguji skripsi saya yang telah meluangkan waktu dan memberikan sumbangan kritik dan saran demi selesainya skripsi ini.
5. Teman-teman satu almamater dan teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih sudah menjadi tempat bercerita, bertukar ilmu, memberikan semangat dan dukungan.

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur Alhamdulillah senantiasa tercurahkan kepada Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, karunia, kesabaran dan kekuatan yang dianugerahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada baginda nabi Muhammad SAW.

Pada penyusunan skripsi ini, tentu banyak sekali kendala yang dialami namun dengan tetap semangat penulis berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikannya. Semangat dan usaha-usaha tersebut tidak terlepas dari arahan bimbingan dan dukungan dari pihak lain. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ir. Hj. Lindawati, MZ, M.T, selaku Rektor Universitas Baturaja
2. Ibu Dra. Umi Rahmawati, M.Si, selaku Dekan FISIP Universitas Baturaja.
3. Bapak Drs. Achmad Zahrudin, M.M, selaku Wakil Dekan I sekaligus sebagai penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Aprilia Lestari, M.I.P, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan sekaligus pembimbing I yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Alip Susilowati Utama, M.I.P, selaku Sekertaris Program Studi Ilmu Pemerintahan sekaligus pembimbing II yang dengan sabar dalam memberikan masukan, arahan, kritik dan saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Baturaja yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat.

7. Kepada Direktur, Humas dan Karyawan Rumah Sakit Santo Antonio yang telah membantu dalam proses penelitian.

Kepada semua pihak yang terkait dalam penyusunan skripsi ini, serta para informan yang membantu memerikan informasi yang mendukung skripsi ini. Harapan dari penulis semoga karya ini dapat berguna dan bermanfaat untuk keperluan banyak orang.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Baturaja, Agustus 2022
Penulis

Ika Nianti
NPM. 1852028

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR BAGAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Inovasi	5
2.1.1 Atribut Inovasi	6
2.1.2 Jenis-jenis Inovasi	7
2.1.3 Keberhasilan Inovasi	8
2.1.4 Inovasi Pelayanan Publik	9
2.1.5 Faktor-faktor Penghambat Inovasi	12
2.1.6 Siklus Pengembangan Inovasi	13
2.2 Definisi Pelayanan	16
2.2.1 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	16
2.2.2 Definisi Pelayanan Prima	18
2.2.3 Indikator Pelayanan Prima	20
2.2.4 Tujuan Pelayanan Prima	21
2.2.5 Paradigma Pelayanan Prima.....	22
2.3 Definisi Covid-19.....	24
2.4 Kerangka Pikir	25

BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Metode Penelitian.....	26
3.2 Fokus Dan Lokasi Penelitian	26
3.3 Sumber Data.....	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5 Teknik Penentuan Informan.....	29
3.6 Teknik Analisa Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	32
4.1.1 Sejarah Rumah Sakit Santo Antonio.....	32
4.1.2 Identitas	36
4.1.3 Visi dan Misi Rumah Sakit Santo Antonio.....	38
4.1.4 Logo dan Arti Lambang.....	40
4.1.5 Jenis-Jenis Pelayanan.....	42
4.1.6 Data Rumah Sakit Santo Antonio	44
4.1.7 Struktur Organisasi di Rumah Sakit Santo Antonio	52
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	53
4.2.1 Tipologi Inovasi	55
4.2.2 Pelayanan Prima.....	78
BAB V PENUTUP.....	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis-jenis Pelayanan	42
Tabel 4.2 Bangunan Rumah Sakit.....	44
Tabel 4.3 Jumlah Tempat Tidur Rumah Sakit Santo Antonio	46
Tabel 4.4 Jumlah SDM Khusus Medis	47
Tabel 4.5 Jumlah Dokter Spesialis Part Time	47
Tabel 4.6 Jumlah SDM Keperawatan dan Penunjang Medis.....	48
Tabel 4.7 Jumlah Tranformasi/Kendaraan Rumah Sakit Santo Antonio.....	51
Tabel 4.8 Data Pasien Covid-19 Yang Di Rawat.....	57
Tabel 4.9 Daftar Harga Kamar	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Rumah Sakit Santo Antonio	40
Gambar 4.2 Form Pendaftaran Secara Online	58
Gambar 4.3 Pengecekan Suhu Tubuh	70
Gambar 4.4 Pemberitahuan Menggunakan Masker	70
Gambar 4.5 Tata Tertib Rumah Sakit Selama Covid-19	71
Gambar 4.6 Himbauan Mencuci Tangan	72

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Santo Antonio	52
---	----

Email : ikabta720@gmail.com