

**INOVASI PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT
PADA MASA PANDEMI *CORONA VIRUS DISEASE* 2019 (COVID-19)
(Studi Kasus di Rumah Sakit Tentara Dokter Noesmir Baturaja)**

SKRIPSI

OLEH :

**NETRI ULPA
NPM: 1852059**



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

**INOVASI PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT
PADA MASA PANDEMI *CORONA VIRUS DISEASE* 2019 (COVID-19)
(Studi Kasus di Rumah Sakit Tentara Dokter Noesmir 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 :

**NETRI ULPA
NPM: 1852059**



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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi dengan judul **“Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit pada Masa Pandemi *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* (Studi Kasus di Rumah Sakit Tentara Dokter Noesmir Baturaja)”** adalah hasil karya saya sendiri dan tidak dibuatkan oleh orang lain ataupun hasil plagiat/skripsi orang lain yang di lindungi hak ciptanya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku dan atau dianulir/di batalkan segala hak atas gelar kesarjanaan saya.

Baturaja, Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



Netri Ulpa
NPM : 1852059

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

JUDUL SKRIPSI : INOVASI PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PADA MASA PANDEMI *CORONA VIRUS DISEASE* 2019 (COVID-19) (Studi Kasus di Rumah Sakit Tentara Dokter Noesmir Baturaja)

SUP JUDUL : -


PENULIS : NETRI ULPA

NPM : 1852059


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
Ilmu Pemerintahan**




Aprilia Lestari, M.I.P.
NIDN. 0221048901



UNIVERSITAS BATURAJA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Alamat Kampus:

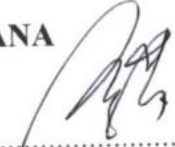


Jalan Ki Ratu Penghulu Karang Sari No.02301 Baturaja
Kabupaten OKU-Sumsel (32115) Telp: (0735)326122 Fax.(0753)321822
Terakreditasi Institusi BAN-PT No. 88/SK/BAN-PT/Akred/PT/V/2018

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Pada Masa Pandemi *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* (Studi Kasus di Rumah Sakit Tentara Dokter Noesmir Baturaja)”**. Disusun oleh **NETRI ULPA**, NPM: **1852059** telah disetujui dalam Sidang Ujian Skripsi/Sarjana pada hari **JUMAT** tanggal **29** bulan **JULI** dan 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 : Ikang Putra Anggara, M.Si. 
3. Penguji II/Sekretaris : Alip Susilowati Utama, M.I.P. 

Tanggal Lulus : 26 Agustus 2022

Menyetujui/Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik




Dra. Umi Rahmawati, M.Si.

NIDN: 0213066401

RIWAYAT HIDUP



Netri Ulpa, lahir 10 Agustus 2000 di Desa Mendingin Kecamatan Ulu Ogan Kabupaten Ogan Komering Ulu, sebagai anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Tasri bin Kedum dengan Namsilah binti Maini. Pada tahun 2012 penulis menyelesaikan sekolah pendidikan dasar di SD Negeri 127 OKU di Desa Sukajadi, selanjutnya penulis melanjutkan studi pada SMP Negeri 12 OKU yang juga terletak di Desa Sukajadi selesai pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan studi di SMA Negeri 12 OKU di Desa Ulak Lebar selesai pada tahun 2018 dan langsung melanjutkan studi di Universitas Baturaja Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan beasiswa Bidikmisi Aspirasi. Pada bulan Februari 2021 penulis telah menyelesaikan perkuliahan di semester lima dan akan memasuki perkuliahan semester enam, saat itu penulis menjadi salah satu peserta Kuliah Kerja Nyata (KKN) angkatan XXVI. Penulis melaksanakan KKN mandiri di desa penulis sendiri yaitu Desa Mendingin Kecamatan Ulu Ogan Kabupaten Ogan Komering Ulu. Kemudian di akhir semester enam penulis menjadi peserta Praktik Kuliah Lapangan (PKL) yang di adakan di Desa Air Paoh Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu. Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah aktif sebagai anggota Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (HIMAPEM). Penulis juga mengikuti Unit Kegiatan Khusus (UKK) Korps Sukarela Unbara (KSR). Demikian riwayat hidup penulis, semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat dan di berkahi oleh Allah Swt..

Baturaja, Agustus 2022

NETRI ULPA
NPM : 1852059

MOTTO

“Yakinlah ada sesuatu yang menantimu
setelah sekian banyak kesabaran yang kau jalani,
yang akan membuatmu terpana hingga lupa betapa pedihnya rasa sakit”

- Ali bin Abi Thalib -

“Semakin banyak hantaman dan benturan akan semakin kuat pula kita untuk
bertahan, kokohkan kakimu agar kuat berdiri ketika arus menghanyutkanmu”

- Netri Ulpa -

“Ubah Hidupmu Hari Ini, Jangan Bertaruh pada Masa Depan,
Bertindaklah Sekarang Tanpa Menunda”

- Netri Ulpa -

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Ayahanda Tasri dan Ibunda Namsilah yang telah melahirkan, mengasuh, membesarkan, membimbing, dan mendidik dengan penuh rasa kasih sayang. Terimakasih Ayah, terimakasih Ibu.
2. Saudara-saudaraku Rista dan Gina dan seluruh keluargaku yang telah menantikan dan mendoakan keberhasilanku untuk mencapai gelar kesarjanaan.
3. Para dosen pembimbing dan penguji yang telah meluangkan waktu untuk membimbing demi kebaikan dari penyusunan skripsi ini serta dosen pembimbing akademik yang telah memberi motivasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Teman-teman satu almamater, seperjuangan, yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih telah menjadi sahabat saya yang telah mendukung saya dan juga memberi dorongan untuk pencapaian terbaik dengan usaha yang terbaik.
5. Sahabatku yang sampai kini masih bersamaku dan selalu memberi motivasi dan mendukungku.
6. Seluruh Dosen Universitas Baturaja, Khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Para dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada saya.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Swt. Karena berkat rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit di Masa Pandemi *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* (Studi Kasus di Rumah Sakit Tentara Dokter Noesmir Baturaja)”** ini sesuai dengan yang di harapkan.

Penelitian ini di susun untuk memenuhi salah satu syarat dalam penyelesaian program Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Baturaja. Penulis banyak menemukan kesulitan-kesulitan dalam menyusun penelitian ini. Berkat bantuan serta bimbingan dan motivasi dari banyak pihak maka penelitian dapat diselesaikan juga. Penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Ir. Lindawati MZ., M.T., selaku Rektor Universitas Baturaja.
2. Dra. Umi Rahmawati, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Baturaja yang telah membantu kelancaran pada penulis skripsi ini.
3. Aprilia Lestari, S.I.P., M.I.P., selaku pembimbing I sekaligus Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah banyak membantu dalam kelancaran penyelesaian skripsi ini. Meluangkan waktu dan sumbang saran pikiran yang sangat berharga dalam penulisan skripsi ini.

4. Alip Susilowati Utama, S.I.P., M.I.P., selaku pembimbing II sekaligus Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah banyak memberikan dorongan semangat dan bantuan yang tiada ternilai harganya dalam penulisan skripsi ini.
5. Ikang Putra Anggara, S.I.P., M.Si, selaku penguji yang telah banyak memberikan kritik dan saran untuk penyempurnaan penulisan skripsi ini.
6. Para dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulis menimba ilmu di Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Baturaja.
7. Kepala dan Staf Rumah Sakit Tentara Dokter Noesmir Baturaja yang telah membantu kelancaran dalam penelitian ini.

Akhirnya, penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Baturaja, Agustus 2022



NETRI ULPA
NPM : 1852059

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PERNYATAAN	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Inovasi	6
2.1.1. Pengertian Inovasi	6
2.1.2. Tujuan Inovasi	7
2.1.3. Tipe-Tipe Inovasi	8
2.1.4. Prinsip Inovasi	9
2.1.5. Macam-Macam Inovasi	10
2.1.6. Ciri-Ciri Inovasi	11
2.2. Pelayanan	14
2.2.1. Pengertian Pelayanan	14
2.2.2. Pelayanan Publik	15
2.2.3. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	15
2.2.4. Asas Pelayanan Publik	16
2.2.5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	17
2.3. Pelayanan Prima	19
2.3.1. Pengertian Pelayanan Prima	19
2.3.2. Unsur-Unsur Pelayanan Prima	20
2.3.3. Dimensi Pelayanan Prima	21
2.4. Pelayanan Kesehatan	23
2.4.1. Pengertian Pelayanan Kesehatan	23
2.4.2. Syarat pokok Pelayanan Kesehatan	23
2.5. Kerangka Pemikiran	24

BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Tipe Penelitian	26
3.2. Objek Penelitian	27
3.3. Teknik Penentuan Informan	27
3.4. Teknik Pengumpulan Data	28
3.4.1. Data Primer	29
3.4.2. Data Sekunder	30
3.5. Teknik Analisis Data	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
4.1.1. Sejarah Berdirinya RST Dr. Noesmir Baturaja	33
4.1.2. Luas Wilayah RST Dr. Noesmir Baturaja	34
4.1.3. Struktur Organisasi RST Dr. Noesmir Baturaja	38
4.1.4. Data SDM di RST Dr. Noesmir Baturaja	39
4.1.5. Visi dan Misi RST Dr. Noesmir Baturaja	39
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan	40
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	76
5.2. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	28
Tabel 4.1 Jumlah Ruang Rawat Inap di RST Dr.Noesmir Baturaja	35
Tabel 4.2 Jumlah Ruang Rawat Kesehatan (Poli-Poli)	36
Tabel 4.3 Data SDM di RST Dr. Noesmir Baturaja.....	39

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Kerangka pemikiran	26
Bagan 4.1 Srtuktur Organisasi di RST Dr. Noesmir Baturaja	38

