

**ANALISIS PERBANDINGAN INOVASI PELAYANAN KESEHATAN DI
RUMAH SAKIT PADA MASA PANDEMI COVID-19
(STUDI KASUS RUMAH SAKIT TENTARA DOKTER NOESMIR
BATURAJA DAN RUMAH SAKIT SANTO ANTONIO BATURAJA)**

SKRIPSI

**OLEH :
SRI WAHYUNI
NPM: 1852058**



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

**ANALISIS PERBANDINGAN INOVASI PELAYANAN KESEHATAN DI
RUMAH SAKIT PADA MASA PANDEMI COVID-19
(STUDI KASUS RUMAH SAKIT TENTARA DOKTER NOESMIR
BATURAJA DAN 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
SRI WAHYUNI
NPM 1852058**



**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: **"Analisis Perbandingan Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Rumah Sakit Tentara Dokter Noesmir Baturaja dan Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja)"** adalah saya buat sendiri dan tidak dibuatkan oleh orang lain ataupun hasil plagiat/skripsi orang lain yang dilindungi hak ciptanya.

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

Baturaja, Agustus 2022
yang membuat pernyataan



Sri wahyuni
NPM 1852058



**UNIVERSITAS BATURAJA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLTIK**

Alamat Kampus :
Jalan Ki Ratu Penghulu Karang Sari No. 02310 Baturaja
Kabupaten OKU-Sumsel (32115) Telp : (0735)326122 Fax. (0735) 321822
Terakreditasi Insitusi BAN-PT No. 88/SK/BAN-PT/Akred/PT/V/2018

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: "Analisis Perbandingan Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Rumah Sakit Tentara Dokter Noesmir Baturaja dan Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja)" NPM: 1852058 telah disetujui dan dipertahankan dalam sidang Ujian Skripsi pada hari Rabu, tanggal 03, 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

Penguji I / Ketua : Aprilia Lestari, M.I.B
Penguji Utama : Ikang Putra Anggara, M.Si
Penguji II/Sekretaris : Alip Susilowati Utama, M.I.P.
Tanggal Lulus : 26 Agustus 2022

**Menyetujui/Mengesahkan
Dekan FISIP**

Dra. Umi Rahmawati, M.Si
NIDN: 0213066401

RIWAYAT HIDUP



Sri Wahyuni lahir di Mendingin pada tanggal 03 Juni 2000. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan bapak Zarmili dan ibu Rosmala Dewi. Penulis memulai pendidikan di SD Negeri 127 OKU pada tahun 2006-2012, setelah itu melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 12 OKU pada tahun 2012-2015. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 12 OKU pada tahun 2015-2018. Kemudian pada tahun 2018, penulis melanjutkan jenjang pendidikan SI 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 Mendingin Kecamatan Ulu Ogan Kabupaten Ogan komering Ulu . Kemudian pada semester enam penulis menjadi peserta Praktik Kuliah Lapangan (PKL) di Desa Air Paoh Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu.

Selama menjadi mahasiswa penulis pernah aktif menjadi anggota Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (HIMAPEM). Penulis juga mengikuti Unit Kegiatan Khusus (UKK) Korps Sukarela Unbara (KSR). Demikian riwayat hidup penulis, semoga karya ilmiah tersebut dapat bermanfaat dan diberkahi oleh Allah SWT.

Baturaja, Agustus 2022



Sri Wahyuni
NPM : 1852058

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan) tetaplah bekerja
Keras (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada tuhanmulah engkau
berharap”.

(Q.S Al Insyirah:6-8)

Tetaplah berdiri melawan rintangan, karena sesuatu yang
menakutkan itu bukanlah kegagalan tetapi
rasa tak ingin berjuang dan memulai

(Sri Wahyuni)

Bersikaplah kukuh seperti batu karang yang tidak putus-putusnya
dipukul ombak. Ia tidak saja tetap berdiri kukuh,
bahkan ia menenteramkan amarah ombak dan gelombang itu

(Marcus Aurelius)

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya,

ku persembahkan karya ini kepada:

1. Ayahanda Zarmili (Alm) dan ibu Rosmala Dewi yang telah melahirkan, membesarkan dan mencurahkan kasih sayang serta mertuaku M. Noval dan Tati Herlina yang selalu memberi motivasi, serta Do'a kepadaku. Terima kasih atas semua pengorbanan dan kesabaran kalian untuk masadepanku yang lebih baik.
2. Suamiku Bayu Herval Putra, Serta anakku Zhea Syaqueena Bilqis, Terimakasih untuk kalian yang telah membantu memberikan semangat dan mengajarkanku tentang arti sabar dan syukur, terimakasih telah memberiku imam yang dapat menuntunku.
3. Untuk saudara-saudaraku terima kasih untuk kalian yang telah membantu memberikan semangat, serta selalu mendoakan ku agar tercapai cita-cita dan kelak kita dapat bersatu membahagiakan kedua orang tua kita tercinta,Amin.
4. 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.
5. Bapak Ikang Putra Anggara, M.Si. selaku penguji skripsi saya yang telah meluangkan waktu dan memberikan sumbangan kritik dan dan saran demi selesainya skripsi ini.

6. Ucapan terima kasih ini juga saya persembahkan untuk seluruh teman-teman di Program Studi Ilmu Pemerintahan angkatan 2018. Terimakasih untuk semua memori yang telah kita lalui, sehingga masa kuliah selama ini menjadi indah dan lebih berarti. Semoga saat-saat itu akan selalu menjadi kenangan indah.
7. Ku persembahkan juga skripsi ini untuk yang selalu bertanya: “Kapan Skripsimu Selesai”. Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukan sebuah kejahatan, bukan sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kepintaran seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukanlah sebaik-baik skripsi yang selesai. Baik itu selesai tepat waktu maupun tidak tepat waktu.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr, Wb.

Segala puji bagi Allah S.W.T. karena atas rahmat dan petunjuknya jualah peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Analisis Perbandingan Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Rumah Sakit Tentara Dokter Noesmir Baturaja dan Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja”** terselesaikan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Penyusunan penelitian ini dilakukan sebagaisalah satu syarat dalam penyelesaian program Strata Satu(S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas baturaja.

Peneliti banayak menemukan kendala dalam proses penyusunan penelitian ini. Berkat bantuan serta bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak sehingga penelitian ini dapat diselesaikan. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Ir. Hj. Lindawati.M.T. Selaku Rektor Universitas Baturaja..
2. Ibu Dra. Umi Rahmawati, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Baturaja.
3. Ibu Aprilia Lestari, S.I.P., M.I.P. Selaku ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan sekaligus sebagai dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak saran untuk penyelesaian skripsi ini secara langsung maupun tidak langsung.

4. Ibu Alip susilowati utama, M.I.P Yang telah mencurahkan perhatian, mensupport, membimbing dan mengarahkan penelitian ini sehingga dapat tersusunnya penelitian ini.
5. Bapak Ikang Putra Anggara,M.Si sebagai dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan, membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan penelitian ini.
6. Para Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Pemerintahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu senantiasa membantu dan mensupport penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Akhirnya, penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat sebagai sarana informasi dan pengetahuan yang bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Baturaja, Agustus 2022



Sri Wahyuni
NPM 1852058

DAFTAR ISI

JUDUL	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO	xii
PERSEMBAHAN	viii
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	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Inovasi	8
2.1.1 Pengertian Inovasi	8
2.1.2 Tujuan Inovasi	10
2.1.3 Ciri-ciri Inovasi	10
2.1.4 Macam-macam Inovasi.....	11
2.1.5 Proses Inovasi	11
2.1.6 Dimensi Inovasi	12
2.2 Pelayanan	13
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	13
2.2.2 Pelayanan Publik	13
2.2.3 Asas Pelayanan Publik	15
2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik	16
2.2.5 Standar Pelayanan Publik	18
2.2.6 Tujuan dan Kualitas Pelayanan Publik.....	20
2.3 Pelayanan Prima	20
2.3.1 Pengertian Pelayanan Prima	20
2.3.2 Unsur-unsur Pelayanan Prima	21

2.4 Pelayanan Kesehatan	22
2.4.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan	22
2.5 Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis Pelitian	25
3.2 Metode Penelitian.....	25
3.3 Fokus Penelitian	26
3.4 Instrumen Data	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6 Teknik Analisis Data.....	27
3.6.1 Reduksi Data	27
3.6.2 Penyajian Data.....	28
3.6.3 Kesimpulan.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Gambaran Umum RST Dr. Noesmir Baturaja	29
4.1.1 Sejarah RST Dr. Noesmir Baturaja.....	29
4.1.2 Struktur Organisasi RST Dr. Noesmir Baturaja.....	31
4.2 Gambaran Umum Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja	32
4.2.1 Visi dan Misi Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja	36
4.2.2 Logo Rumah sakit Santo Antonio Baturaja	37
4.2.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja.	42
4.3 Hasil dan Pembahasan.....	43
4.3.1 Inovasi Pelayanan Kesehatan di RST Dr.Noesmir Baturaja	44
4.3.2 Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja	59
4.3.3 Perbandingan Inovasi Pelayanan Kesehatan di RST Dr. Noesmir Baturaja dan Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja dimasa pandemi covid-19	65
BAB V PENUTUP	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jumlah Ruang Rawat Inap	45
Tabel 4.2 Jumlah Ruang Rawat Kesehatan.....	47
Tabel 4.3 Data SDM di RST Dr. Noesmir Baturaja	49
Tabel 4.4 Unit Rawat Jalan	59
Tabel 4.5 Fasilitas Tempat Tidur	61
Tabel 4.6 Dokter Spesialis Part Time	62
Tabel 4.7 SDM Keperawatan dan Penunjang Medis	62
Tabel 4.8 Data Pasien Covid-19 Yang Dirawat	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Logo Rumah Sakit Santo Antonio	37

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 4.1 Sturktur Organisasi RST Dr. Noesmir Baturaja	31
Bagan 4.2 Struktur Organisasi RS Santo Antonio Baturaja.....	42

Email : sriwyn0306@gmail.com