

**PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM FORUM KONSULTASI PUBLIK
GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
(STUDI KASUS: RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KOTA TANJUNGPINANG)**

SKRIPSI



AL LUKMAN SYAFNI ISRA

NIM. 2205020108

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNG PINANG**

2026

**PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM FORUM KONSULTASI PUBLIK
GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
(STUDI KASUS: RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KOTA TANJUNGPINANG)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Kesarjanahan



AL LUKMAN SYAFNI ISRA

NIM. 2205020108

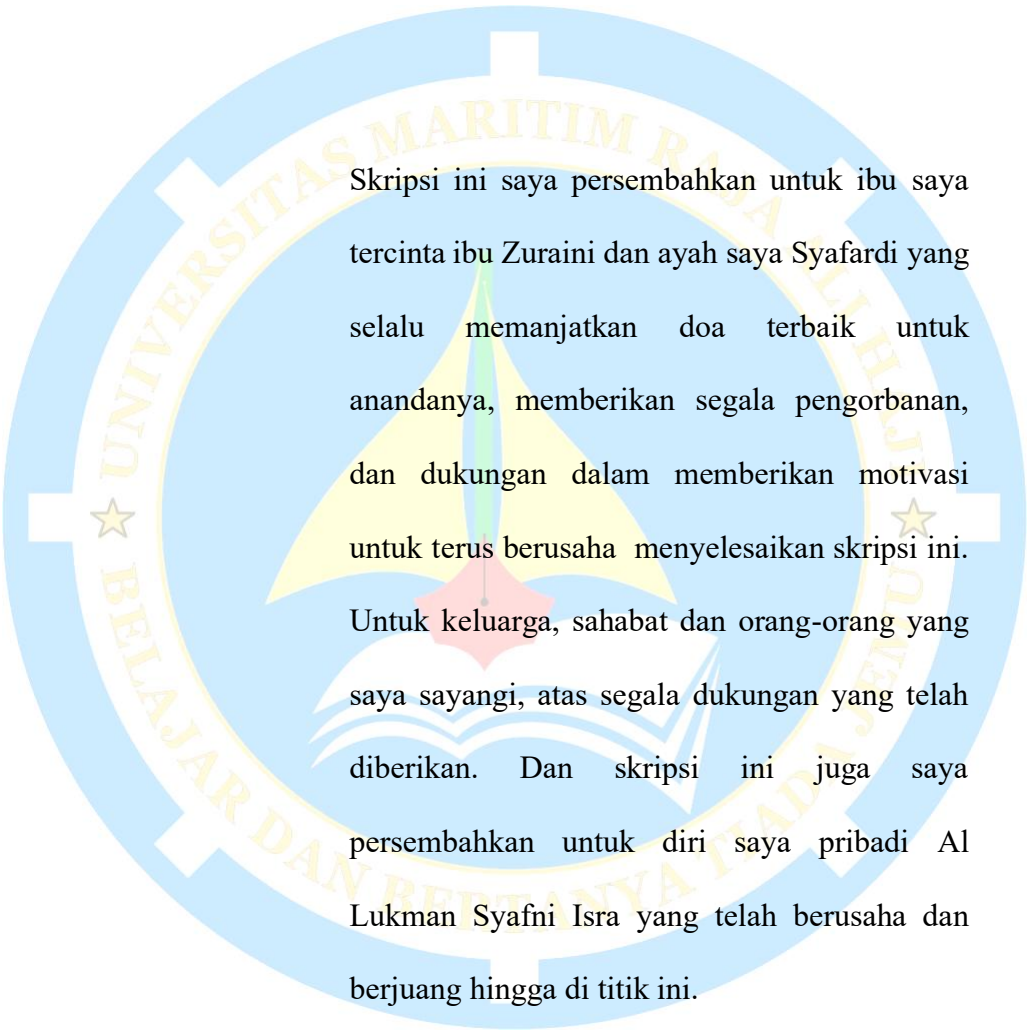
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNG PINANG**

2026

LEMBAR PERSEMBAHAN

MOTTO

“Barang siapa yang bersungguh sungguh, niscaya berhasil”



Skripsi ini saya persembahkan untuk ibu saya tercinta ibu Zuraini dan ayah saya Syafardi yang selalu memanjatkan doa terbaik untuk anandanya, memberikan segala pengorbanan, dan dukungan dalam memberikan motivasi untuk terus berusaha menyelesaikan skripsi ini. Untuk keluarga, sahabat dan orang-orang yang saya sayangi, atas segala dukungan yang telah diberikan. Dan skripsi ini juga saya persembahkan untuk diri saya pribadi Al Lukman Syafni Isra yang telah berusaha dan berjuang hingga di titik ini.

(Al Lukman Syafni Isra)

PENYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Al Lukman Syafni Isra
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020108
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Partisipasi Masyarakat Dalam Forum Konsultasi Publik Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang)

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 05 Agustus 2026

Yang Membuat Pernyataan,


Al Lukman Syafni Isra
NIM. 2205020108

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Al Lukman Syafni Isra

Nomor Induk Mahasiswa : 2205020108

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

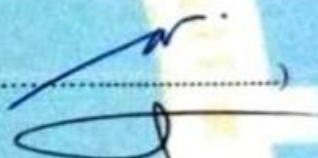
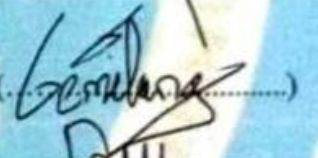
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Maritim Raja Ali Haji

Judul Skripsi : "Partisipasi Masyarakat Dalam Forum Konsultasi Publik Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 28 Juli 2026 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

DEWAN PENGUJI

- | | | |
|--|-------------------|---|
| 1. Assoc. Prof. Dr. Alfiandri, S.Sos., M.Si
NIP. 198008182015041002 | Ketua (.....) |  |
| 2. Assist. Prof. Dr. Imam Yudhi Prastya, S.IP., MPA
NIP. 198307022014041002 | Anggota 1 (.....) |  |
| 3. Assist. Prof. Reza Gemilang, S.Si., M.A.B
NIP. 199706182024061002 | Anggota 2 (.....) |  |
| 4. Assist. Prof. Dr. Dian Prima Safitri, S.AP., M.AP
NIP. 198506012012122001 | Anggota 3 (.....) |  |
| 5. Assoc. Prof. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si
NIP. 198703162024212026 | Anggota 4 (.....) |  |

Disahkan Oleh:

Dekan,

Assoc. Prof. Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S. Sos., IMAS.

NIP. 198207072015041002

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Al Lukman Syafni Isra

Nomor Induk Mahasiswa : 2205020108

Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : Partisipasi Masyarakat Dalam Forum Konsultasi
Publik Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan
(Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Daerah Kota
Tanjungpinang)

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

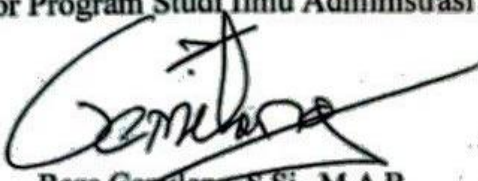
Menyetujui, tanggal: 17 Juni 2026
Pembimbing Utama,


Dr. Imam Yudhi Prastya, S.IP., M.P.A
NIP. 198307022014041002

Menyetujui, tanggal: 1 Juli 2026
Pembimbing Pendamping,


Reza Gemilang, S.Si., M.A.B
NIP. 199706182024061002

Mengetahui
Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara


Reza Gemilang, S.Si., M.A.B
NIP. 199706182024061002

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, berkat Rahmat dan hidayahnya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Partisipasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang”**. Penulisan skripsi ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara di Universitas Maritim Raja Ali Haji. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari pemangku kepentingan dan pihak lainnya yang telah memberi bantuan, dukungan dan bimbingan dari awal pengajuan judul sampai tahap penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu dengan hati yang tulus penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dharma Syakti, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji
2. Bapak Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.sos., IMAS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik:
3. Bapak Dr. Imam Yudhi Prastya, S.IP., M.P.A selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan dukungan perkuliahan untuk menyelesaikan skripsi ini;
4. Bapak Reza Gemilang, S.Si., M.A.B selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan dukungan perkuliahan untuk menyelesaikan skripsi ini;

5. Bapak Dr. Imam Yudhi Prastya, S.IP., M.P.A selaku dosen pembimbing utama saya yang telah memberikan untuk membantu dan memberi arahan dalam penyusunan skripsi ini;
6. Bapak Reza Gemilang, S.Si., M.A.B selaku dosen pembimbing pendamping saya yang telah meluangkan waktu mengarahkan saya dalam kepenulisan skripsi sesuai dengan pedoman yang ditetapkan;
7. Bapak Dr. Alfiandri, S. Sos., M.Si., sebagai dosen penguji;
8. Seluruh dosen dan staf program Ilmu Administrasi Negara yang telah membantu dan membimbing selama perkuliahan;
9. Pemangku kepentingan yang telah meluangkan waktu untuk membantu selama penelitian: Humas Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang, Dinas Sosial, SPI, dan Media, Kepala Keperawatan, Tokoh masyarakat
10. Mama saya tercinta ibu Zuraini dan Ayah saya Syafardi, cinta pertama saya, pintu surga ku, terimakasih untuk segala dukungan dan doa yang tiada henti untuk kelancaran putranya sehingga dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan, semoga Allah SWT selalu mengiringi kehidupanmu yang barokah, senantiasa diberi kesehatan dan panjang umur;
11. Saudara kandung saya yang saya sayangi yaitu Agung Setiawan, S.T dan Arfania Syafni Iyasha, Amd. Kep yang telah menjadi penyemangan dalam penulisan skripsi ini:
12. Keluarga besar yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan dalam penulisan skripsi;
13. Sahabat saya dari awal perkuliahan sampai saat ini, Ardi siregar, Rosnita, Lanjar, Hernita, Kartini, Mimi, Said Zamri, Andriansah, Hamdani, Apriyadi, Permata, Tiara, Auliana, Akbar karena telah berjuang bersama, membantu, memberikan dukungan dan

motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini:

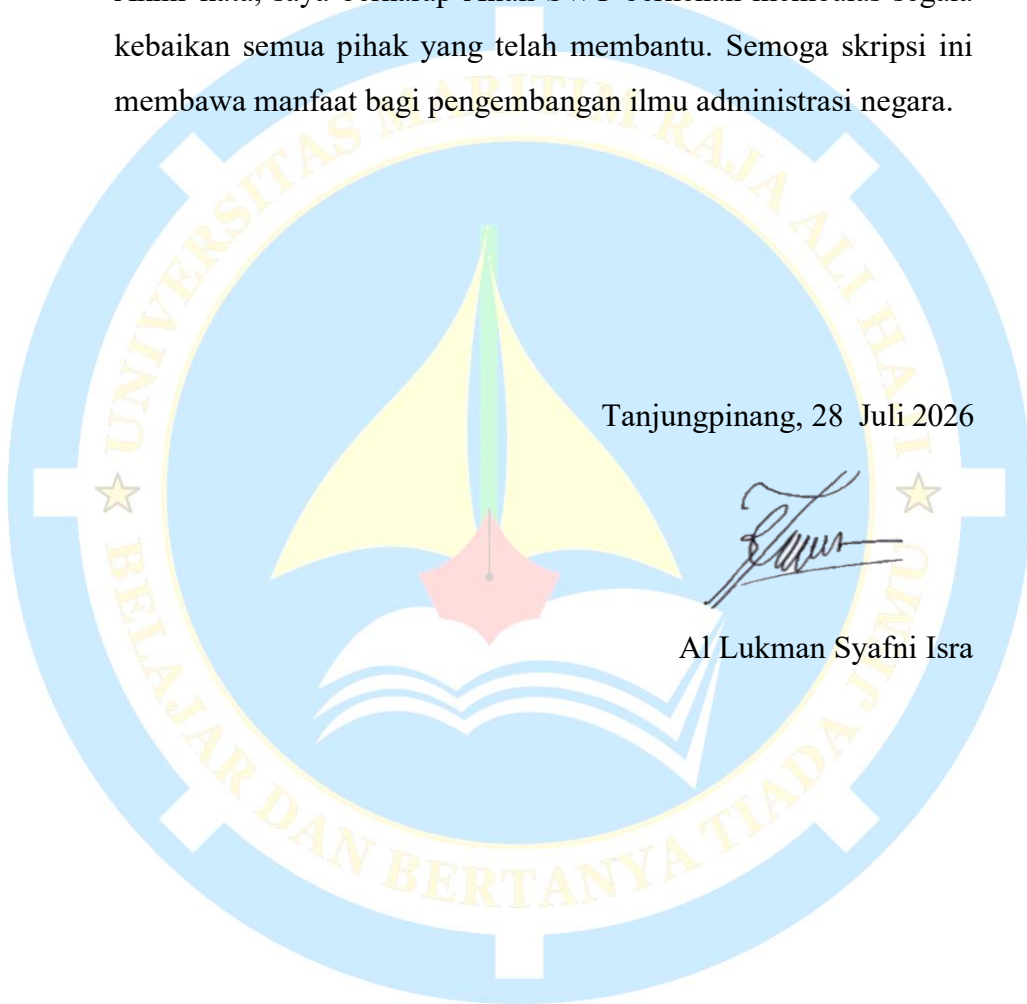
14. Teman seperjuangan Ilmu Administrasi Negara terkhusus angkatan 2022 yang telah memberikan pengalaman dan pembelajaran selama perkuliahan;

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran. Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu administrasi negara.

Tanjungpinang, 28 Juli 2026



Al Lukman Syafni Isra



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas akademik Universitas Maritim Raja Ali Haji, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Al Lukman Syafni Isra

Nomor Induk Mahasiswa : 2205020108

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji hak bebas royalti non-eksklusif (non-exclusive royalty free right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Partisipasi Masyarakat Dalam Forum Konsultasi Publik Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang)”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Tanjungpinang,

Yang membuat pernyataan



AL LUKMAN SYAFNI ISRA

NIM. 2205020002

DAFTAR ISI

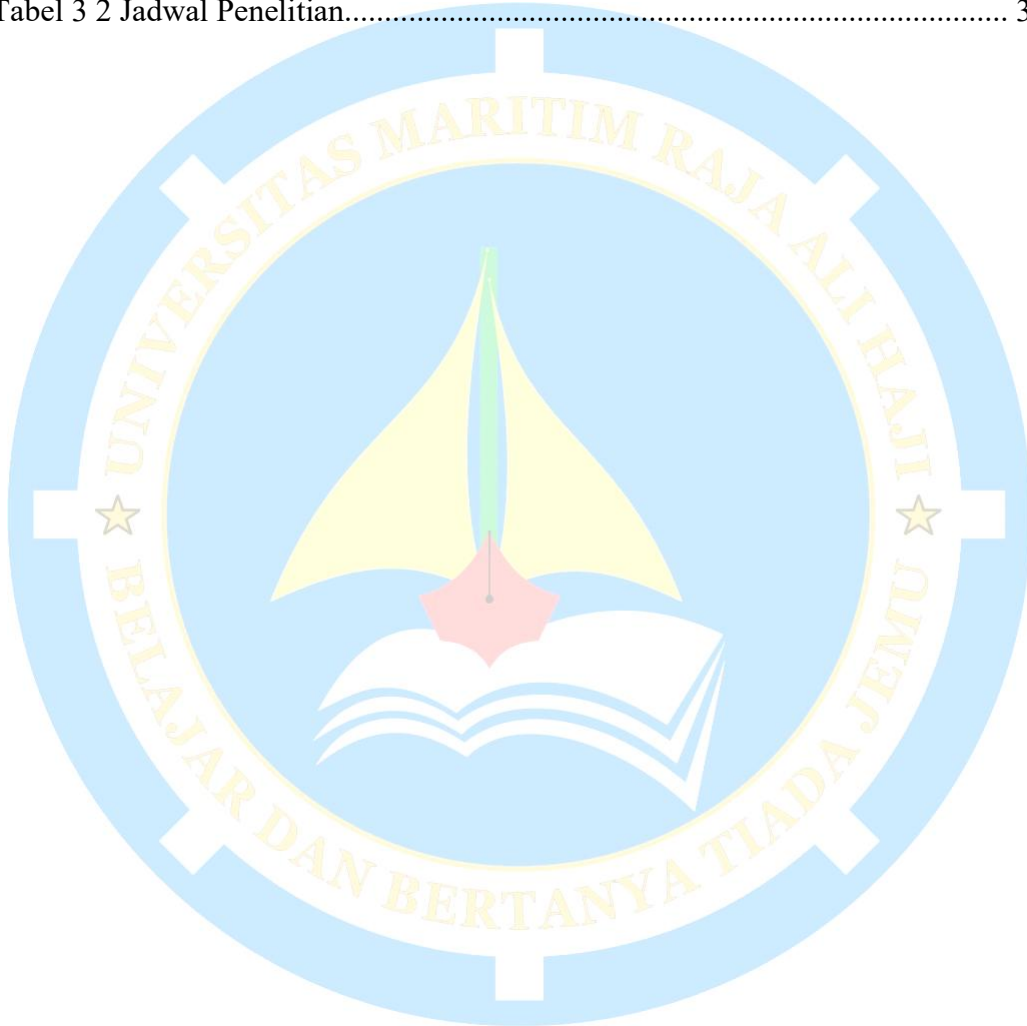
SAMPUL (COVER)	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
PENYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7

1.4.1 Manfaat Penelitian Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Penelitian Praktis	7
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Tinjauan Pustaka	9
2.2. Kerangka Teori	17
2.2.1. Pelayanan Publik	18
2.2.2. Partisipasi Masyarakat	19
2.2.3. Participatory Government	20
2.3. Kerangka Pemikiran	24
2.4. Definisi Konsep	25
BAB 3 METODE PENELITIAN	27
3.1 Pendekatan Penelitian	27
3.2 Objek Dan Lokasi Penelitian	28
3.2.1 Objek Penelitian	28
3.2.2. Lokasi Penelitian	28
3.3 Fokus Penelitian	29
3.4 Sumber Data	37
3.4.1. Data Primer	37
3.4.2 Data Sekunder	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5.1. Dokumentasi	38

3.5.2. Wawancara.....	38
3.5.3. Observasi.....	39
3.6. Informan.....	39
3.7 Teknik Analisa Data.....	41
3.8 Konsiderasi Etik.....	42
3.9 Jadwal Penelitian.....	43
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian.....	44
4.1.1. Gambaran Umum Kota Tanjungpinang.....	44
4.1.2. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang	45
4.2 Kualitas Partisipasi dalam Forum Konsultasi Publik.....	47
4.2.1 Partisipasi yang Bermakna.....	48
4.2.2 Umpan Balik	58
4.3 Tindak Lanjut Forum Konsultasi Publik.....	108
4.3.1 Transparansi	109
4.3.2 Akuntabilitas (Tanggung Jawab)	177
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	228
5.1. Kesimpulan	228
5.2. Saran.....	231
DAFTAR PUSTAKA	233
LAMPIRAN.....	242

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan 2025	2
Tabel 2 1 Tinjauan Pustaka	9
Tabel 3 2 Jadwal Penelitian.....	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4. 1 Peta Kota Tanjungpinang.....	44
Gambar 4. 2 Project Map Kualitas partisipatif dalam Forum Konsultasi Publik..	47
Gambar 4. 3 Project Map Partisipasi Yang Bermakna	48
Gambar 4. 4 Mind Map Keterbukaan Ruang Diskusi.....	49
Gambar 4. 5 Tahapan Pola Keberlangsungan Forum	62
Gambar 4. 6 Mind Map Penerimaan Dan Pengolahan Masukan.....	44
Gambar 4. 7 Project Map Umpan Balik.....	58
Gambar 4. 8 Mind Map Pengaruh Masukan Terhadap Pengambilan Keputusan .	59
Gambar 4. 9 Evaluasi Terhadap Kualitas Layanan.....	80
Gambar 4. 10 Project Map Tindak Lanjut Forum Konsultasi Publik	108
Gambar 4. 11 Project Map Transparansi.....	109
Gambar 4. 12 Mind Map Ketersediaan Dan Aksesibilitas Informasi Pelayanan	110
Gambar 4. 13 Mind Map Transparansi Kebijakan Jaminan Kesehatan.....	156
Gambar 4. 14 Project Map Akuntabilitas (Tanjungpinang).....	177
Gambar 4. 15 Mind Map Keterkaitan Masukan Dengan Keputusan Kebijakan.	178
Gambar 4 16 Mind Map Implementasi Tindak Lanjut	203

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Transkrip Wawancara.....	242
Lampiran 2: Dokumentasi.....	253
Lampiran 3: Hasil Coding Nvivo 14.....	254
Lampiran 4: Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	256
Lampiran 5: Surat Penelitian Kesbangpol.....	257
Lampiran 6: Surat Keputusan Ketetapan Dosen Pembimbing Usulan Penelitian	258
Lampiran 7: Surat Kehadiran Pada Sidang Skripsi.....	259

