

THESIS

**KUALITAS PELAYANAN PASIEN SUSPECT CORONAVIRUS
DISEASE 2019 (COVID-19) PADA INSTALASI GAWAT
DARURAT BADAN LAYANAN UMUM DAERAH PAMBALAH
BATUNG AMUNTAI**



ERWIN MAULANA
NIM. 1162000027

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**KUALITAS PELAYANAN PASIEN SUSPECT CORONAVIRUS
DISEASE 2019 (COVID 19) PADA INSTALASI GAWAT
DARURAT BADAN LAYANAN UMUM DAERAH PAMBALAH
BATUNG AMUNTAI**

THESIS

**Untuk memperoleh Gelar Magister
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya**

Oleh:

ERWIN MAULANA

NIM. 1162000027

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**


HALAMAN PERSETUJUAN

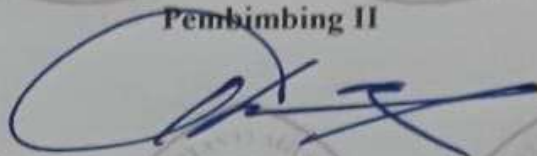
Disetujui Tanggal 16 Juli 2022

Oleh:

Pembimbing I


Pembimbing II


Dr. Bambang Kusbandrijo, MS
NPP. 20110.92.0239

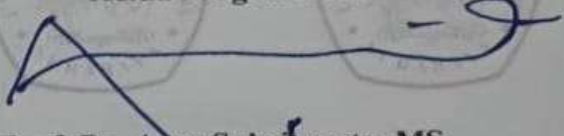

Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH.,M.SI.
NPP. 20110.96.0463

Program Studi Magister Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Mengetahui
Dekan


Dr. Ayu Madwiniarti, M.P
NPP.20120.87.0103

Mengesahkan:
Ketua Program Studi


Prof. Dr. Agus Sukriyanto, MS
NPP.20120.90.0203

HALAMAN PENGESAHAN

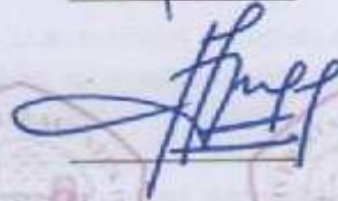
**Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh
Gelar Magister**

Pada Tanggal 16 Juli 2022

**1. Dr. Bambang Kusbandrijo, MS
NPP. 20110.91.0215**

**2. Dr. Endang Indartuti, M.Si
NPP. 20110.94.0402**

**3. Dr. Ayun Maduwinarti, MP
NPP. 20120.87.0103**



Mengetahui

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



**Dr. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP.20120.87.0103**

**PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH**

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Erwin Maulana
NIM : 1162000027
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Thesis : Kualitas Pelayanan Pasien Suspect Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Pada Instalasi Gawat Darurat Badan Layanan Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai

Menyatakan:

1. Bahwa Thesis yang Saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah dan orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Thesis saya terbukti sebagian atau seluruhnya plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya akan bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sadar-sadarnya.

Surabaya, 16 Juli 2022
Yang membuat Pernyataan



Erwin Maulana
1162000027



LEMBAR PERSYARATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Erwin Maulana
NBI/NIM : 1162000027
Fakultas : Fakultas Ilmu dan Politik
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Jenis Karya : Thesis

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non exclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

"KUALITAS PELAYANAN PASIEN SUSPECT CORONAVIRUS DISEASE 2019 (COVID-19) PADA INSTALASI GAWAT DARURAT BADAN LAYANAN UMUM DAERAH PAMBALAH BATUNG AMUNTAI".

Dengan *Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non exclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 16 Juli 2022



Erwin Maulana
1162000027

MOTTO

***“Kesuksesan itu bukan ditunggu, tetapi
diwujudkan lewat usaha, pantang menyerah”***

HALAMAN PERSEMBAHAN

Thesis ini saya persembahkan kepada Ibu saya Munawarah S.Sos.,M.AP, Ayah saya Muhammad Noor, Kakak saya Dr. Irza Setiawan S.Sos.,M.AP, istri saya Nida Alfiana, amd.keb serta anak-anak saya beserta seluruh Keluarga saya yang tercinta, rekan kerja, mentor, dosen pembimbing dan staf FISIP UNTAG Surabaya tanpa kalian mungkin thesis ini tidak akan selesai dengan cepat dan tepat.

Memang tidak semudah membalikan telapak tangan, untuk menyelesaikan tugas akhir ini, semuanya butuh perjuangan dan juga pengorbanan, serta saat semuanya telah terselesaikan rasa bangga pada diri sendiri sangat memuaskan.

Terima Kasih Diri yang telah berjuang selama ini
Terima Kasih Allah SWT telah mengizinkan hal baik ini terjadi.

ABSTRAK

Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Pambalah Batung Amuntai adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan perorangan rujukan sekunder di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Ontologinya Tidak adanya pemisahan ruangan pasien dengan hasil positif an negative, Tidak ada pembagian petugas medis yang melayani pasien dengan antigen positif dan negative, dan Tidak adanya sarana dan prasarana dalam melakukan rapid antigen. Tujuan penelitian ini agar mendiskripsikan, menganalisa faktor-faktor, serta untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan Manajemen Pelayanan Publik Pasien Suspect Coronavirus Disease 19 pada Instalasi Gawat Darurat Badan Layanan Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai.

Metode penelitian yang diambil adalah metode kualitatif, dengan informan 7 petugas, dan 5 warga. pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisa data hasil penelitian sesuai dengan uji kredibilitas data dalam penelitian kualitatif Manajemen Pelayanan Publik Pasien Suspect Coronavirus Disease Pada Instalasi Gawat Darurat Badan Layanan Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Badan Layanan Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai sudah berjalan dengan dengan baik. terlihat dari *Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses* sudah termanajemen dengan baik, *Akurasi atau ketepatan pelayanan* belum termanajemen dengan baik. *Kesopanan dan keramahan pelaku bisnis* sudah termanajemen dengan baik. *Sedikit banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya* belum termanajemen dengan baik. *Berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parker, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya* belum termanajemen dengan baik. *Berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas music, AC, alat komunikasi, dan lain lain* sudah termanajemen dengan baik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Suspect Coronavirus disease 2019

ABSTRACT

Regional Public Service Agency Pambalah Batung Amuntai is a healthy service facilities individual secondary reference in Hulu Sungai Utara. That ontology are no separation pasien room with positive antigen and negative antigen, no separation medical service distribution for patient with positive antigen and negative antigen, also not complete distribution for rapid antigen action.

The method of this research is a qualitative with 7 medic informan and 5 inhabitant. The data Collect with interview, observation, and documentation. Data analysis from the research with creativity test of the qualitative data from Public Service Management Patient Suspect Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) at Accident and Emergency Ward Regional Public Service Agency Pambalah Batung Amuntai.

The result from Service quality Patient Suspect Coronavirus Disease Accident and Emergency Ward regional public service agency pambalah batung Amuntai are good quality because, *Puctuality of service related with process and waiting room* are good management, *Accuracy service* are not to be good Management, *Courtesy and friendliness business* are good quality. *A Little bit service and another distribution* are not to be good quality. *Location, room service, parking lot, information, and technical instruction* are not to be good quality. *Related to condition, cleanless, music facility, Air Conditioner, Communication tool* are good quality.

Keywords : Service quality, Suspect Coronavirus disease 2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT karena hanya dengan limpahan rahmat dan pertolongan-Nya jualah tesis yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Pasien Suspect Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) Pada Instalasi Gawat Darurat Badan Layanan Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai”** dapat terselesaikan tepat pada waktunya sebagaimana diharapkan. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Baginda Rasulullah SAW, penghulu ahlu bait dan insan kamil yang diberikan anugerah besar sebagai Nabi dan Rasul pembawa wahyu Ilahi, Saya ucapkan terima kasih kepada

1. Dr. Bambang Kusbandrijo, MS, selaku Dosen Pembimbing I
2. Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH.,M.Si, selaku pembimbing II
3. Para dosen pengajar pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Rekan-rekan mahasiswa Magister Ilmu Administrasi angkatan 52 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Kesempurnaan bukanlah fitrah manusia sehingga tidaklah diberikan ilmu oleh-Nya terkecuali sedikit. dari karena itu, kritik dan saran dari para pembaca sangat diharapkan agar tesis ini dapat bermanfaat bagi saya pribadi, dunia akademik, Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara dan masyarakat luas.

Amuntai, 16 Juli 2022

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tinjauan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Teori Yang Digunakan	28
a. Manajemen Pelayanan	28
b. Pelayanan Publik	29
c. Manajemen Pelayanan Publik	32
d. Kualitas Pelayanan	33
e. Kualitas	35
f. Pelayanan	36
g. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	38
h. Prinsip-Prinsip Pelayanan	39

I. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi	41
j. Kualitas Kesehatan.....	41
k. Pelayanan Kesehatan	43
l. Pasien	48
m. Suspect	49
n. Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)	49
o. Badan Layanan Umum Daerah	56
p. Rumah Sakit.....	56
q. Rumah Sakit Umum Daerah	57
r. Instalasi Gawat Darurat.....	58
C. Critical Review	59
D. Kerangka pikir penelitian	67

BAB III METODE PENELITIAN

A. Landasan Filosofi dan Pendekatan Penelitian ...	70
B. Objek Penelitian	71
C. Informan Penelitian	72
D. Metode Pengumpulan Data	73
E. Tekhnik Analisa Data	74
F. Keabsahan Data	74

BAB IV DISKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA, DAN PEMBAHASAN

A. Diskripsi Obyek	76
B. Penyajian Data.....	77
C. Pembahasan	93
D Temuan Penting	129
E Implikasi Penelitian	145

BAB V PENUTUP

A	Kesimpulan	154
B	Rekomendasi	155

LAMPIRAN
DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pasien Hasil Antigen	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 4.1 Kunjungan IGD dengan antigen positif	82
Tabel 4.2 Jumlah Tenaga IGD dan Pengembangan SDM	83
Tabel 4.3 Penyakit Terbanyak dengan antigen positif	88
Tabel 4.4 Sarana dan Prasarana	88
Tabel 4.5 Hasil Pembahasan	147

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir penelitian	67
Gambar 4.1 Denah Instalasi Gawat Darurat	90
Gambar 4.2 Wawancara dengan dr. H. Badrus	95
Gambar 4.3 Wawancara dengan Erwin Abdi S.Kep.,Ns ..	100
Gambar 4.4 Wawancara dengan Faridah .Kep.,Ns.....	104
Gambar 4.5 Wawancara dengan dr. Anggy Lestarie	109
Gambar 4.6 Wawancara dengan Irfan Faris R, S.Kep.,Ns	110
Gambar 4.7 Wawancara dengan Supiadi, AMK	114
Gambar 4.8 Tim Medis memeriksa pasien.....	117
Gambar 4.9 Papan Pengumuman di Kawasan IGD.....	118
Gambar 4.10 Box Isolasi dikawasan IGD.....	119
Gambar 4.11 Wawancara dengan Redha Anugerah	120
Gambar 4.12 Wawancara dengan Haris Fadillah	121
Gambar 4.13 Box Isolasi tidak ada pintu luar	123
Gambar 4.14 Wawancara dengan Slamet Riadi	126
Gambar 4.15 Kondisi ruangan Instalasi Gawat Darurat ...	128
Gambar 4.16 Pintu luar box isolasi.....	142
Gambar 4.17 Meja darurat pelayanan antigen.....	143
Gambar 4.18 Flowchart.....	153

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Revisi Seminar Proposal
Lampiran 2 Lembar Revisi Progress Report
Lampiran 3 Permohonan Ijin Observasi
Lampiran 4 Pedoman Wawancara
Lampiran 5 Hasil Turnitin.....
Lampiran 6 Lembar Revisi Thesis.....