

TESIS

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA UNIT INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) H. DAMANHURI BARABAI

Oleh :

HERNADI
NIM. 2320419310030

PEMBIMBING TESIS
Prof. Dr. H. ASMU'I, M.Si

PENGUJI TESIS
1. Dr. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si
2. Dr. H.M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si



Tesis

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister pada Program Magister Administrasi Publik

PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
2025

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI

Nama : Hernadi

Tempat/Tanggal Lahir : Birayang / 01 Maret 1971

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Status : Kawin

Alamat : Jalan Guntur Barat I/7 Rt. 014 Rw. 007 Desa
Benawa Tengah Kecamatan Barabai
Kabupaten Hulu Sungai Tengah 71351

Pendidikan : - SDN Antasari Barabai Lulus Tahun 1984
- SMP Negeri 1 Barabai Lulus Tahun 1987
- SPK Depkes Banjarmasin Lulus Tahun 1990
- AKPER Depkes Yogyakarta Lulus Tahun 2001
- FKM UNDIP Semarang Lulus Tahun 2005

Nama Orang Tua :

a. Ayah : H. Zulkarnen

b. Ibu : Suryani (Alm)

PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : **Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) H. Damanhuri Barabai**

Nama : HERNADI

NIM : 2320419310030

Program Studi : Magister Administrasi Publik

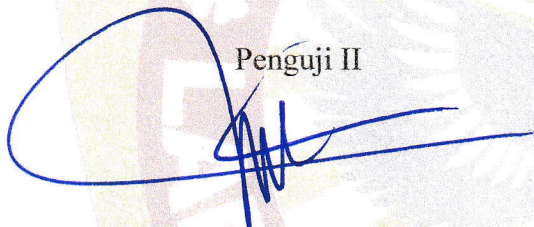
Disetujui :
Komisi Penguji

Penguji I



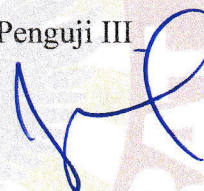
Prof. Dr. H. Asmu'i, M.Si
Ketua

Penguji II



Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si
Anggota

Penguji III



Dr. H.M. Nur Iman Ridwan, S.Sos., M.Si
Anggota

Mengetahui :

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik



Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si
NIP. 197403072002121003

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat



Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si
NIP. 197104201999031001

Tahun Lulus : 2026

Tanggal Wisuda :

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (sarjana, magister, atau doktor), baik di Universitas Lambung Mangkurat maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan dari hasil penelitian saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiasi.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam halaman daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku di perguruan tinggi Universitas Lambung Mangkurat.

Barabai, Januari 2026
Yang membuat pernyataan,

Hernadi
NIM. 2320419310030



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 1556 / UN.8.1.13 / K P / 2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin menugaskan Saudara :

1. Prof. Dr. H. Asmu'i, M.Si
2. Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si
3. Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos., M.Si

Untuk menguji Ujian Akhir Tesis mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : **Hernadi**
NIM : **2320419310030**
Jurusan/Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD H. Damanhuri Barabai.

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : **Rabu 07 Januari 2026**

J a m : Pukul 09 .00 Wita

T e m p a t : Offline Gedung PASCASARJANA ULM Lantai 3

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin,

Dekan:



Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si
NIP-197104201999031001



PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hernadi
NIM : 2320419310030
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)
Universitas : Universitas Lambung Mangkurat
Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit
Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit
Umum Daerah (RSUD) H. Damanhuri Barabai

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah tesis ini bukan merupakan hasil plagiat dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barabai, Januari 2026.

Yang Membuat Pernyataan,

Hernadi
NIM. 2320419310030

ABSTRAK

Hernadi, 2025 “Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) H. Damanhuri Barabai”. Dosen Pembimbing : Prof. Dr. H. Asmu’i, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan serta faktor yang menjadi penghambat Kualitas Pelayanan tersebut pada Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) H. Damanhuri Barabai yang saat ini di jalankan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif dengan melakukan wawancara mendalam dan diskusi kelompok terfokus dengan pasien dan petugas medis pada Unit Instalasi Gawat Darurat RSUD H. Damanhuri Barabai. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis secara induktif, mencari pola dan tema yang berkembang dalam percakapan dengan informan. Data yang diperoleh dilakukan verifikasi secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung, sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data yang akan dituangkan dalam hasil penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD H. Damanhuri Barabai secara umum berada dalam kategori baik dan profesional. Hal ini tercermin dari kompetensi tenaga medis yang terlatih dalam menangani kasus kegawatdaruratan, ketersediaan peralatan medis yang memadai, pengelolaan obat-obatan emergensi yang tertib, serta kelengkapan sarana fisik yang mendukung efektivitas kerja tim. Lokasi Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang strategis dan kenyamanan ruang pelayanan turut memperkuat persepsi positif pasien dan keluarga. Pelayanan yang dijalankan telah memenuhi prinsip responsif, komunikatif, dan berorientasi pada keselamatan serta kepuasan pasien. Meskipun kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD H. Damanhuri Barabai berjalan baik, terdapat sejumlah faktor penghambat yang perlu diperhatikan yaitu meliputi keterbatasan ruang saat lonjakan pasien, keterbatasan jumlah alat medis tertentu, potensi keterlambatan pengadaan obat, serta kendala sistem informasi dan koordinasi antar unit dalam kondisi padat. Selain itu, tekanan emosional dalam situasi darurat dapat menimbulkan miskomunikasi antara petugas dan keluarga pasien. Evaluasi outcome yang belum maksimal serta terbatasnya pemanfaatan data mutu juga menjadi tantangan tersendiri. Oleh karena itu, perbaikan berkelanjutan pada aspek input, proses, dan outcome menjadi kunci peningkatan mutu layanan secara menyeluruh.

Kata kunci : *kualitas pelayanan, faktor penghambat*

ABSTRACT

Hernadi, 2025 "Quality of Health Services in the Emergency Room (ER) of the H. Damanhuri Barabai Regional General Hospital". Supervisor: Prof. Dr. H. Asmu'i, M.Si.

This study aims to determine, analyze, and explain the quality of health services and the factors that hinder the quality of these services at the Emergency Room (ER) of the H. Damanhuri Barabai Regional General Hospital currently in operation. This study used a qualitative approach with a descriptive research design by conducting in-depth interviews and focus group discussions with patients and medical staff at the Emergency Room Unit of the H. Damanhuri Barabai Regional General Hospital. The collected data was then analyzed inductively, looking for patterns and themes that emerged in conversations with informants. The data obtained was continuously verified throughout the research process, from the beginning of the research location entry and during the data collection process, which will be included in the research results.

The results of this study indicate that the quality of health services at the Emergency Room (ER) of the H. Damanhuri Barabai Regional General Hospital is generally good and professional. This is reflected in the competence of trained medical personnel in handling emergency cases, the availability of adequate medical equipment, orderly management of emergency medications, and the completeness of physical facilities that support the effectiveness of teamwork. The strategic location of the Emergency Room (ER) and the comfort of the service rooms also reinforce the positive perceptions of patients and their families. The services provided have met the principles of responsiveness, communication, and a focus on patient safety and satisfaction. Although the quality of service at the Emergency Room of the H. Damanhuri Barabai Regional General Hospital is good, there are a number of inhibiting factors that need to be addressed, including limited space during patient surges, limited availability of certain medical equipment, potential delays in drug procurement, and obstacles in the information system and coordination between units during busy periods. In addition, emotional pressure in emergency situations can lead to miscommunication between staff and patients families. Suboptimal outcome evaluation and limited use of quality data also pose challenges. Therefore, continuous improvement in the aspects of input, process, and outcome is key to improving overall service quality.

Keywords: *service quality, inhibiting factors*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulisan tesis dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) H. Damanhuri Barabai” dapat diselesaikan sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan penuh ketulusan dan kerendahan diri penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya, kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Danang Biyatmoko, M.Si selaku Direktur Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Bapak Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Magister Administrasi Publik sekaligus Dosen Penguji II, yang telah berkenan memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama

menjalani perkuliahan, sekaligus memberikan masukan yang berharga bagi perbaikan tesis ini.

5. Bapak Prof. Dr. H. Asmu'i, M.Si selaku Dosen Pembimbing sekaligus Dosen Penguji I, yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan dorongan, bimbingan, koreksi dan arahan kepada penulis dalam penulisan dan perbaikan tesis ini.
6. Bapak Dr. H.M. Nur Iman Ridwan, S.Sos., M.Si selaku Dosen Penguji III yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan masukan berharga bagi penulis dalam perbaikan tesis ini.
7. Seluruh dosen pengajar Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, yang telah memberikan wawasan, berbagi ilmu pengetahuan dan pengalaman yang bermanfaat kepada penulis.
8. Seluruh staf tata usaha Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, yang telah berkenan membantu penulis dalam pelayanan administrasi, sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Seluruh responden, informan dan narasumber penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penulis, serta memberikan data dan informasi yang diperlukan oleh penulis, sebagai bahan penyusunan dan penyelesaian tesis ini.
10. Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan angkatan tahun 2023 Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Lambung

Mangkurat Banjarmasin, khususnya teman-teman mahasiswa dari Kabupaten Hulu Sungai Tengah yang telah berkenan berbagi kebersamaan dalam suka dan duka, selama menjalani perkuliahan S2 MAP ini.

11. Ayah-ibu, istri, anak dan seluruh keluarga yang selalu memotivasi dan mendukung penulis dalam menempuh kuliah pendidikan Magister Administrasi Publik di Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, hingga akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Akhirnya, penulis berdoa dan memohon agar semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama ini, mendapatkan limpahan rahmat dan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, dan semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi yang berkepentingan nantinya.

Barabai, Januari 2026

Penulis,

Hernadi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....		
BAB I	PENDAHULUAN.....	1
	1.1. Latar Belakang.....	1
	1.2. Rumusan Masalah.....	6
	1.3. Tujuan Penelitian.....	7
	1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA.....	8
	2.1. Penelitian Terdahulu	8
	2.2. Tinjauan Teori.....	12
	2.2.1. Konsep Manajemen.....	12
	2.2.2. Konsep Pelayanan Publik.....	15
	2.2.3. Konsep Manajemen Kesehatan.....	23
	2.2.4. Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	29
	2.2.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	48
	2.2.6. Tinjauan Umum Rumah Sakit.....	52
	2.2.7. Instalasi Gawat Darurat.....	55
	2.3. Definisi Operasional Variabel.....	60
	2.4. Kerangka Pikir	61
BAB III	METODE PENELITIAN.....	63
	3.1. Metode Penelitian.....	63
	3.2. Teknik dan Sumber Data.....	63
	3.3. Data Primer	63
	3.4. Data Sekunder	64
	3.5. Subjek dan Objek Penelitian	64

	3.6. Teknik Pengumpulan Data	65
	3.7. Telaah Dokumen	65
	3.8. Observasi	65
	3.9. Wawancara	65
	3.10. Prosedur Pengolahan dan Analisa Data	66
	3.10.1. Pengolahan Data	66
	3.10.1.1. Mengorganisasi Data	66
	3.10.1.2. Analisis Data	66
	3.10.2. Analisa Data	67
	3.10.2.1. Reduksi Data	67
	3.10.2.2. Penyajian Data	67
	3.10.2.3. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi	68
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
	A. Gambaran Umum	69
	1. Rumah Sakit Umum Daerah H. Damanhuri	69
	2. Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah H. Damanhuri	76
	B. Hasil Penelitian	79
	1. Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah H. Damanhuri	79
	2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Kesehatan pada Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah H. Damanhuri	92
	C. Pembahasan	100
	1. Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah H. Damanhuri yang saat ini dijalankan	100
	2. Faktor apa saja yang Menjadi Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah H. Damanhuri	104

BAB V	PENUTUP	109
	A. Kesimpulan	109
	B. Saran	110
	DAFTAR PUSTAKA	