

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN
DI UNIT INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
RUMAH SAKIT ISLAM BANJARMASIN**

**Di ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Publik**



Akhmad Berkati

NIM. 2110411210007

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2025



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal Dua Puluh Tujuh bulan Mei tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2327 /UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 16 Mei untuk menguji skripsi :

Nama : Akhmad Berkati
NIM : 2110411210007
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Islam Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 11.00 wita s/d selesai
Nilai : 81 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

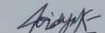
Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 27 Mei 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Akhmad Berkati

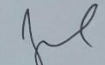
1. ketua : Widyakanti, S.Sos, M.AP

()

2. Sekretaris : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc

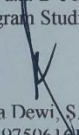
()

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

()

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,



Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506101999032002

LEMBAR PENGESAHAN
Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien di Unit
Instalasi Gawat Darurat (IGD)
Rumah Sakit Islam Banjarmasin

- A. Nama Mahasiswa : Akhmad Berkati NIM : 2110411210007
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 27 Mei 2025.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

Widyakanti, S.Sos., M.AP
NIP. 196811021994032001

(.....*Widyak*.....)

b. Sekretaris

Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc
NIP. 198210022005012002

(.....*Erma*.....)

c. Anggota

Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos., M.Si
NIP. 197706012002121001

(.....*Nur Iman*.....)

Banjarmasin, 3 Juni 2025
Koordinator Program Studi
Administrasi Publik

Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M. Si
NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, S.Sos., M.Si
NIP. 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akhmad Berkati
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 25 Januari 2001
NIM : 2110411210007
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Banjarmasin Jl. Sulawesi No.74

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang diimut dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku. Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 3 Juni 2025
Mahasiswa yang bersangkutan,



Akhmad Berkati
NIM. 2110411210007

ABSTRAK

Akhmad Berkati, 2110411210007, 2025, **Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien di Unit Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Banjarmasin**. Dibawah bimbingan Widyakanti.

Pelayanan kesehatan merupakan bagian dari pelayanan publik yang memiliki standar tertentu dan bertujuan untuk memelihara serta memulihkan kesehatan masyarakat. Berbagai permasalahan dalam pelayanan kesehatan sering menjadi perhatian utama bagi masyarakat yang membutuhkan pengobatan. Salah satu keluhan yang sering muncul adalah lamanya proses pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB). Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala IGD, Petugas IGD, dan Keluarga pasien yang mendampingi serta observasi dan dokumentasi ruang lingkup IGD Rumah Sakit Islam Banjarmasin. Analisis data dilakukan dengan teknik pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Islam Banjarmasin sudah cukup baik, namun pelayanan yang diberikan masih belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari pengukuran Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan pasien di Unit Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Banjarmasin meliputi 4 faktor yakni (1) keluarga pasien sulit diarahkan, (2) fasilitas kurang memadai, (3) kekurangan SDM, (4) dokter sulit dihubungi.

Saran dari penelitian ini yaitu agar IGD RSIB bisa lebih optimal lagi baik dari segi fasilitas seperti ruang tunggu hingga menambah kapasitas ruang rawat inap maupun aspek pelayanan ke pasien serta bagi pengguna layanan agar mematuhi segala peraturan yang berlaku.

Kata kunci: Kualitas, Instalasi Gawat Darurat, RSIB

ABSTRACT

Akhmad Berkati, 2110411210007, 2025, *Quality of Patient Healthcare Services in the Emergency Department of Islamic Hospital Banjarmasin*. Under of guidance of Widyakanti.

Health services are a part of public services that follow specific standards and aim to maintain and restore the health of the community. Various issues in health services often become a major concern for people seeking medical treatment. One frequent complaint is the lengthy service process. Based on this, the researcher is interested in studying the quality of health services provided to patients in the Emergency Unit of Islamic Hospital Banjarmasin (RSIB). This study aims to describe the quality of services and identify the inhibiting factors affecting health service delivery in the Emergency Unit of Islamic Hospital Banjarmasin.

The research method employed in this study is a descriptive qualitative approach. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation. The informants in this research consist of the Head of the Emergency Department (ED), ED staff, and the families accompanying the patients, along with observations and documentation related to the scope of the Emergency Department at the Islamic Hospital of Banjarmasin. Data analysis was conducted through data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The research findings and discussion show that the quality of patient health services in the Emergency Department of Islamic Hospital Banjarmasin is fairly good, although not yet optimal. This is assessed using the indicators from Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988), namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The inhibiting factors affecting service quality in the Emergency Unit of Islamic Hospital Banjarmasin include: (1) difficulty in directing patient families, (2) inadequate facilities, (3) lack of human resources, and (4) difficulty in reaching doctors.

This study suggests that the emergency unit of RSIB should strive to improve both its facilities and the quality of service provided to patients. Additionally, service users are expected to comply with all applicable regulations.

Keywords: *Quality, Emergency Department, RSIB*

KATA PENGANTAR

Dengan Nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang Segala puji penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Sholawat serta Salam selalu senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau serta pengikutnya hingga akhir zaman. Syukur Alhamdulillah atas rahmat dan hidayah yang diberikan oleh Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Islam Banjarmasin”.

Dalam proses penulisan skripsi ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulisan menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan penulis kekuatan, kesabaran, dan ilmu pengetahuan.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik dan Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang terus memberi dukungan kepada penulis.
5. Ibu Widyakanti, S.Sos., M.AP selaku Dosen Pembimbing yang sangat membantu dan banyak memberikan bimbingan kepada penulis.

6. Ibu Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc selaku Dosen Penguji I yang juga telah banyak memberikan arahan, bimbingan, waktu serta pemikiran yang sangat berguna kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji II yang juga telah banyak memberikan arahan, bimbingan, waktu serta pemikiran yang sangat berguna kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini;
8. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat, khususnya dosen pengajar Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu serta pengetahuannya melalui pengajaran, dukungan dan masukan selama perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini;
9. Seluruh staff pegawai Rumah Sakit Islam Banjarmasin yang telah berkenan memberikan bantuan kepada peneliti dalam melakukan penelitian
10. Kepada Orang tua penulis yang sudah mendukung dalam keadaan apapun, memberikan semangat dalam bentuk apapun.
11. Kepada teman-teman penulis yang membantu dalam segala proses.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan, maka dari penulis sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan pengetahuan yang berarti.

Banjarmasin, 12 Mei 2025

Akhmad Berkati

DAFTAR ISI

COVER	
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Konsep Pelayanan Publik	17
2.3 Kualitas Pelayanan Publik	18
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan	18
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	19
2.3.3 Faktor Penghambat Pelayanan Publik	20
2.4 Konsep Pelayanan Kesehatan	22
2.4.1 Definisi Pelayanan Kesehatan.....	22
2.4.2 Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan.....	22
2.5 Instalasi Gawat Darurat	25
2.6 Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Pendekatan Penelitian.....	28
3.2 Tipe Penelitian	28
3.3 Lokasi Penelitian.....	29
3.4 Sumber Data	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30

3.6 Pengolahan Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN	35
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
4.1.1 Profil Rumah Sakit Islam Banjarmasin	35
4.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Islam Banjarmasin	37
4.1.3 Kunjungan Pasien IGD Rumah Sakit Islam Banjarmasin	38
4.1.4 Tugas Pokok Petugas IGD Rumah Sakit Islam Banjarmasin	40
4.1.5 Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Islam Banjarmasin	43
4.2 Uraian Temuan Penelitian	46
4.2.1 Mekanisme Pelayanan Kesehatan Pasien Instalasi Gawat Darurat	46
4.2.2 Faktor Penghambat Pelayanan Kesehatan Pasien IGD	70
BAB V PEMBAHASAN	78
5.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien di Unit Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Banjarmasin	78
5.1.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	78
5.1.2 <i>Reliability</i> (Keandalan)	80
5.1.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	81
5.1.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	82
5.1.4 <i>Empathy</i> (Empati)	83
5.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Banjarmasin	87
BAB VI PENUTUP	95
6.1 Kesimpulan	95
6.2 Saran	96
6.2.1 Bagi Instansi	96
6.2.2 Bagi Pengguna Layanan	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Rumah Sakit di Kota Banjarmasin	3
Tabel 1.2: Klasifikasi Rumah Sakit	5
Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1: Informan Penelitian	31
Tabel 4.1: Kunjungan Pasien IGD RSIB.....	38
Tabel 4.2: Dokter RSIB.....	43
Tabel 4.3: Perawat Pelaksana	44
Tabel 4.4: Perawat Manajemen	45
Tabel 4.5: Perawat Khusus IGD.....	45
Tabel 4.6: Matriks Hasil Penelitian	68
Tabel 4.7: Matriks Temuan Hambatan Kualitas Pelayanan IGD RSIB.....	76
Tabel 5.1: Matriks Analisis Pembahasan	84
Tabel 5.2: Matriks Pembahasan Hambatan.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Informasi Layanan Rumah Sakit Islam Banjarmasin	6
Gambar 1.2: Diagram Kunjungan Pasien IGD 2024	8
Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3.1: Bagan Analisis Data.....	32
Gambar 4.1: Rumah Sakit Islam Banjarmasin	36
Gambar 4.2: Kunjungan Pasien IGD RSIB.....	38
Gambar 4.3: Struktur IGD RSIB	40
Gambar 4.4: Alur Masuk Pasien IGD	47
Gambar 4.5: Lembar Registrasi Pasien.....	49
Gambar 4.6: Meja Administrasi.....	51
Gambar 4.7: Informasi Tentang Kegawatdaruratan.....	56
Gambar 4.8: Ruang Tengah Administrasi Internal	57
Gambar 4.9: Ruang Tunggu IGD RSIB	66
Gambar 4.10: Halaman Parkir RSIB	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara	99
Lampiran 2: Dokumentasi Penelitian.....	102