

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN MASYARAKAT DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA (Studi Tentang Penanganan Kecelakaan
Lalu Lintas)**

SKRIPSI



Oleh :

KHARISMA YUDHA PRATAMA
NPM. 1341010035

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2020**

**Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat
di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr Soetomo Surabaya (Studi Tentang
Penanganan Kecelakaan Lalu Lintas)**

Disusun Oleh :

Kharisma Yudha P
1341010035

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

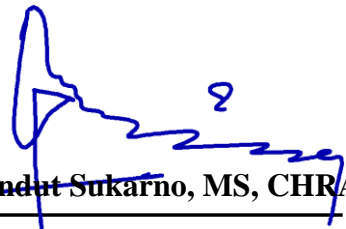


Dr. Agus Widiyarta, M.Si
NPT. 37108950045

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



Dr. H. Ec. Gendat Sukarno, MS, CHRA
NIP. 19590701198703100

LEMBAR REVISI

Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Soetomo Surabaya (Studi Tentang Penanganan Kecelakaan Lalu Lintas).

Nama Mahasiswa : Kharisma Yudha P

NPM : 1341010035

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Telah direvisi dan disahkan pada 21 Agustus 2020

Tim Penguji 1



Dr. Ertien Rining N. M.Si
NIP. 196801161994032001

Tim Penguji 2



Tukiman. S.Sos. M.Si
NIP. 196103231989031001

Tim Penguji 3



Dr. Agus Widiyarta. S.Sos. M.Si
NPT. 371089500451

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN MASYARAKAT DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA (Studi Tentang Penanganan Kecelakaan
Lalu Lintas)**

Oleh:

KHARISMA YUDHA PRATAMA

NPM. 1341010035

**Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Program
Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.**

Pada Tanggal :

Menyetujui,

PEMBIMBING



Dr. Agus Widiyarta, S.Sos, M.Si
NPT. 371089500451

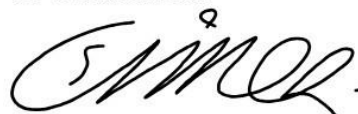
Tim Penguji

1. Ketua



Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

2. Sekretaris



Dra. Ertien Rining N, M.Si
NIP. 196801161994032001

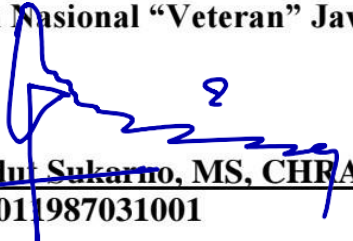
3. Anggota



Dr. Agus Widiyarta, S.Sos, M.Si
NPT. 371089500451

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT. Dzat Yang Maha Pengasih dan Penyayang yang telah melimpahkan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan lancar. Tak lupa sholawat dan salam tercurahkan pada baginda Rasulullah Muhammad SAW, yang telah meletakkan peradapan khoiru ummah serta menarangi perjalanan hanif manusia.

Penulisan Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Hal tersebut menjadi suatu kewajiban bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan Skripsi ini.

Kegiatan pra penelitian yang telah di lakukan oleh penulis, kurang lebih satu tahun di RSUD Dr. Soetomo Awal kegiatan hingga akhir kegiatan serta penyusunan penelitian, tidak terlepas dari adanya bimbingan dari Bapak Dr. Agus Widiyarta, S.Sos, M.Si yang dengan segala perhatian, bimbingan dan arahan yang bermanfaat dan meluangkan waktunya untuk penulis, terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi, kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran “ Jawa Timur.

2. Bapak / Ibu dosen dan staf, di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Ririn Selaku Kepala Keperawatan di IGD RSUD Dr. Soetomo.
4. Segenap staf / Pegawai yang bertugas di IGD RSUD Dr. Soetomo.
5. Kedua Orangtua dan keluarga penulis yang senantiasa mengiringi dengan doa, dukungan, dan dorongan semangat.
6. Teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2013 yang telah membantu penulis baik moril maupun materiil.
7. Dan pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap semoga dengan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 22 Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
ABSTRAKSI	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan	7
1.4. Manfaat	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. Pengertian Pelayanan dan Kualitas Pelayanan	10
2.2.1.1. Pengertian Pelayanan	10
2.2.1.2. Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.2.1.3. Pengertian Pelayanan Yang Berkualitas	13
2.2.1.4. Tujuan Kualitas Pelayanan	15
2.2.1.5. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	17

2.2.1.6. Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.2.1.7. Faktor-faktor Pelayanan Publik	20
2.2.1.8. Bentuk Pelayanan Publik	26
2.2.2. Pengertian Administrasi	28
2.2.3. Kepuasan	29
2.2.3.1. Pengertian Kepuasan	29
2.2.3.2. Komponen Kepuasan	31
2.2.4. Konsep Rumah Sakit	33
2.3. Kerangka Berpikir	36
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	38
3.2. Fokus Penelitian	38
3.3. Obyek Penelitian	40
3.4. Sumber dan Jenis Data	41
3.4.1. Sumber Data	41
3.4.2. Jenis Data	42
3.5. Teknik Pengumpulan Data	42
3.6. Teknik Analisis Data	44
3.7. Keabsahan Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum	46

4.1.2 Pengertian IGD	49
4.1.3. Prosedur dan Pelayanan	50
4.1.4. Alur Penanganan Pasien di IGD	51
4.1.5. Struktur Organisasi	52
4.1.6 Visi, Misi, dan Nilai RSUD Dr Soetomo	55
4.1.7 Fasilitas Pelayanan IGD RSUD Dr. Soetomo	56
4.1.8 Sarana dan Prasarana	57
4.1.9 Alur Pelayanan	59
4.2. Hasil Penelitian	62
4.2.1. Keandalan	62
4.2.2. Daya Tanggap	62
4.2.3. Jaminan	64
4.2.4. Empati	66
4.2.5. Bukti Langsung	68
4.3. Pembahasan Penelitian	71
4.3.1. Keandalan	73
4.3.2. Daya Tanggap	75
4.3.3. Jaminan	77
4.3.4. Empati	79
4.3.5. Bukti Langsung	80

BAB V KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan	82
5.2. Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Daftar Gambar

2.1. Gambar Kerangka Berpikir	37
3.1. Gambar Analisis Data	47
4.1. Gambar RSUD Dr. Soetomo	52
4.2. Gambar Struktur Organisasi	59
4.3. Gambar Alur Penerimaan Pasien	64
4.4. Gambar Ruang Tunggu	75
4.5. Gambar Wawancara	77

Daftar Tabel

1.1. Tabel Jumlah Penderita	5
2.1. Tabel Persamaan dan Perbedaan Penelitian	9
4.1. Tabel Riwayat Penanganan di IGD	62

Lampiran

1. Lembar Disposisi Kepala Bidang Litbang IGD RSUD Dr. Soetomo	94
2. Lembar Disposisi Bidang Diklit IGD RSUD Dr. Soetomo	95
3. Keterangan Kelaikan Etik RSUD Dr. Soetomo	96
4. Nota Dinas Kepala Bidang Litbang RSUD Dr. Soetomo	97
5. Tanda Terima Penyerahan Hasil Akhir Penelitian dari Kepala Bidang Litbang RSUD Dr. Soetomo	98

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN MASYARAKAT DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD DR.
SOETOMO SURABAYA (Studi Tentang Penanganan Kecelakaan Lalu Lintas)**

Kharisma Yudha Pratama, kharismayudhap26@gmail.com

Program Studi S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN
“Veteran” Jawa Timur

ABSTRAKSI

Penelitian ini didasarkan pada Pelayanan Kesehatan yang dilakukan oleh IGD RSUD Dr. Soetomo Surabaya kepada Pasien mengingat RSUD Dr. Soetomo adalah Rumah Sakit Rujukan wilayah Indonesia Timur. Fenomena yang ditunjukkan adalah Angka Kecelakaan Lalu Lintas yang tinggi. Pelayanan kesehatan yang mudah diharapkan juga dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya merupakan salah satu pelayanan kesehatan oleh pemerintah. Pelayanan kesehatan termasuk dalam elemen esensial dalam pembangunan nasional dan pengentasan kemiskinan. Namun kenyataannya banyak pelayanan kesehatan yang dinilai masih jauh dari harapan masyarakat. Fakta ini menunjukkan bahwa RSUD Dr. Soetomo Surabaya sebagai salah satu faktor yang dipertimbangkan agar pelayanan kesehatan harus mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Soetomo, Surabaya. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya, digunakan lima dimensi kualitas, yaitu proses tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian yang dilakukan menggunakan teori pelayanan publik dan teori kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif-deskriptif. Lokasi penelitian adalah Rumah Sakit RSUD Dr. Soetomo, Surabaya. Staf Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo Surabaya digunakan sebagai informan sesuai dengan uraian tugas dan pelanggan RSUD Dr. Soetomo Surabaya yang berpengalaman dengan kualitas pelayanan kesehatan. Penentuan informan menggunakan metode teknik sampling non random (purposive). Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan reduksi data, tinjauan data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya terhadap pelanggan yang merasakan pelayanan yang diberikan telah mampu memberikan kepuasan.

Kata kunci: Pelayanan Kesehatan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelayanan