

**ANALISIS LAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT PADA
RUMAH SAKIT BUNGA MELATI LHOKSEUMAWE**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

**TASYA DWI MAKHVIRA
NIM. 180802029**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2025 M/1446 H**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING
ANALISIS LAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT PADA RUMAH SAKIT
BUNGA MELATI LHOKSEMAWE

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S-1) Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Oleh :


Tasya Dwi Makhvira

NIM. 180802029

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I


Eka Januar, M.Soc.Sc.
NIP. 198401012015031003

Pembimbing II


Siti Nur Zalikhah, M.si.
NIP. 199002282018032001

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH
ANALISIS LAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT PADA RUMAH SAKIT
BUNGA MELATI LHOSEUMAWE

SKRIPSI

TASYA DWI MAKHVIRA

NIM. 180802029

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara pada Hari/Tanggal : Senin, 28
April 2025 M 25 Syawal 1446 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua



Eka Januar, M.Soc.,Sc

NIP. 198401012015031003

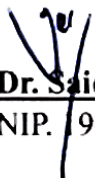
Sekretaris



Siti Nur Zalikha, M.Si

NIP.199002282018032001

Penguji I



Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si

NIP. 196110051982031007

Penguji II



Zakki Fuad Khalil, M.Si.

NIP.199011192022031001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag.

NIP. 197403271999031005

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Tasya Dwi Makhvira
Nim : 180802029
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Alamat : Lhoksemawe

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya :

1. Tidak Menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau izin pemilik karya
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data
5. Mengerjakan sendiri karya ini mampu bertanggung jawab atas karya ini

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 16 April 2025

Yang Menyatakan,




Tasya Dwi Makhvira
NIM.180802029

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis layanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Bunga Melati Lhokseumawe dengan fokus pada dua permasalahan utama, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dan hambatan rumah sakit dalam menghadapi keterbatasan kapasitas pelayanan. IGD sebagai unit pelayanan kesehatan yang bersifat kritis dan darurat memerlukan sistem yang responsive, sumber daya manusia yang profesional, serta fasilitas yang memadai guna menjamin keselamatan pasien. Dalam konteks tersebut, pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh gambaran yang utuh, mendalam, dan kontekstual mengenai realitas di lapangan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dengan tenaga medis, manajemen rumah sakit, serta pasien atau keluarga pasien, dan dokumentasi pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bunga Melati Lhokseumawe masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal ketepatan waktu penanganan, komunikasi antara tenaga medis dan pasien, serta keterbatasan sumber daya manusia yang menyebabkan beban kerja tinggi. Selain itu, keterbatasan kapasitas ruang dan fasilitas medis turut memperlambat proses pelayanan, terutama pada saat jumlah pasien meningkat secara signifikan. Hambatan-hambatan tersebut berdampak langsung terhadap kepuasan pasien dan efektivitas penanganan kegawatdaruratan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bunga Melati Lhokseumawe memerlukan perbaikan dalam sistem manajemen pelayanan, peningkatan jumlah serta kompetensi tenaga medis, dan penambahan sarana prasarana yang mendukung pelayanan darurat. Temuan ini diharapkan menjadi masukan bagi pihak rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan IGD secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Instalasi Gawat Darurat, kualitas pelayanan, keterbatasan kapasitas, rumah sakit, pendekatan kualitatif*

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah peneliti mengucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya berupa kesehatan, serta ilmu pengetahuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Layanan Instalasi Gawat Darurat Pada Rumah Sakit Bunga Melati Lhokseumawe”**. Shalawat beriring salam mari kita sampaikan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah menjadi penerang nagi peradaban dunia.

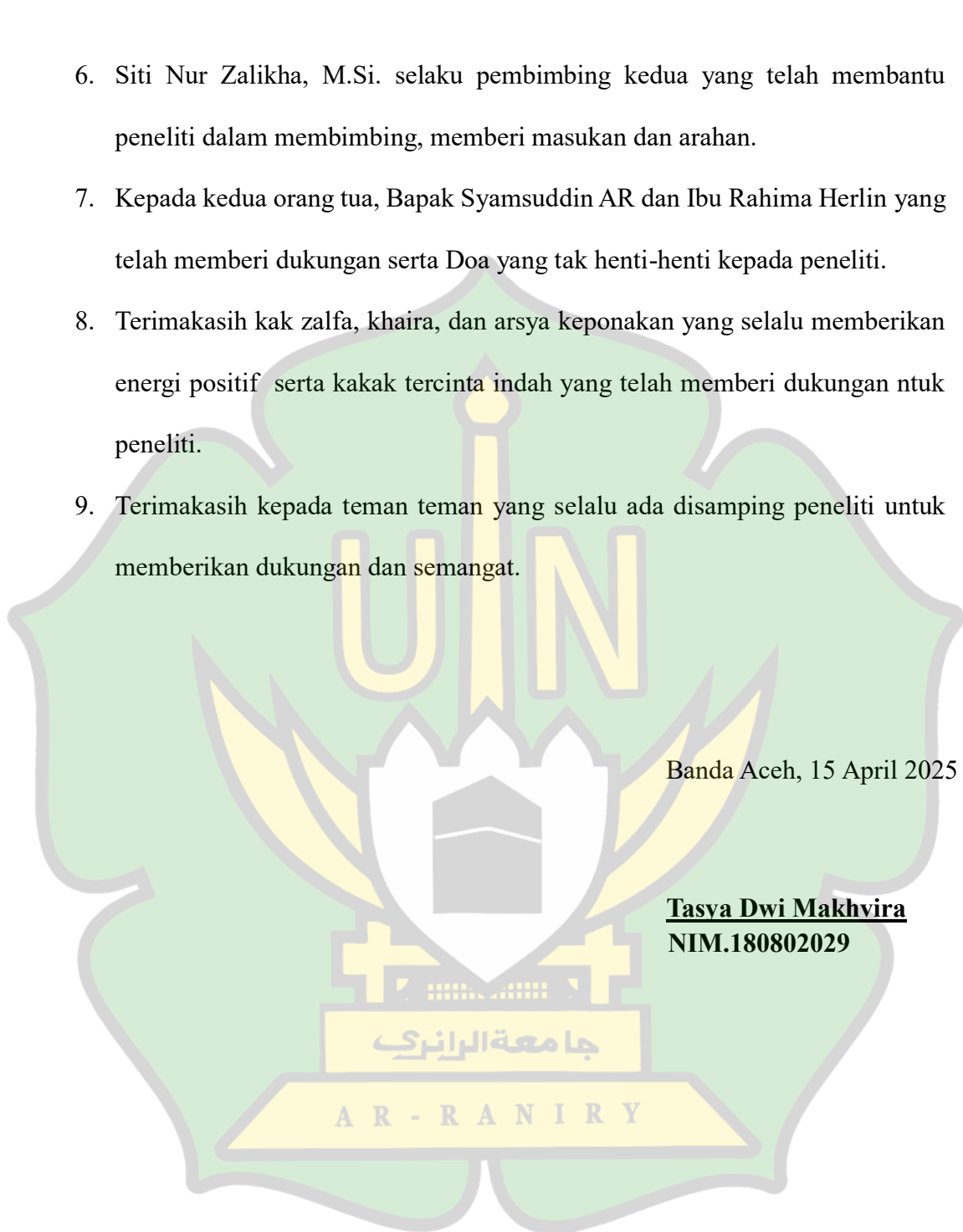
Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Allah Swt. Yang telah memberikan kesehatan, kekuatan dan telah mempermudah segala urusan peneliti dalam penulisan skripsi ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar- Raniry Banda Aceh.
3. Muazinnah, B.Sc., MPA. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
4. Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si. selaku dosen Penasihat Akademik yang telah meluangkan waktu, membimbing, memberi masukan dan arahan kepada peneliti.
5. Eka Januar, M.Soc.Sc. selaku pembimbing pertama yang telah membantu peneliti dalam membimbing, memberi masukan dan arahan.

6. Siti Nur Zalikha, M.Si. selaku pembimbing kedua yang telah membantu peneliti dalam membimbing, memberi masukan dan arahan.
7. Kepada kedua orang tua, Bapak Syamsuddin AR dan Ibu Rahima Herlin yang telah memberi dukungan serta Doa yang tak henti-henti kepada peneliti.
8. Terimakasih kak zalfa, khaira, dan arsyia keponakan yang selalu memberikan energi positif serta kakak tercinta indah yang telah memberi dukungan ntuk peneliti.
9. Terimakasih kepada teman teman yang selalu ada disamping peneliti untuk memberikan dukungan dan semangat.

Banda Aceh, 15 April 2025

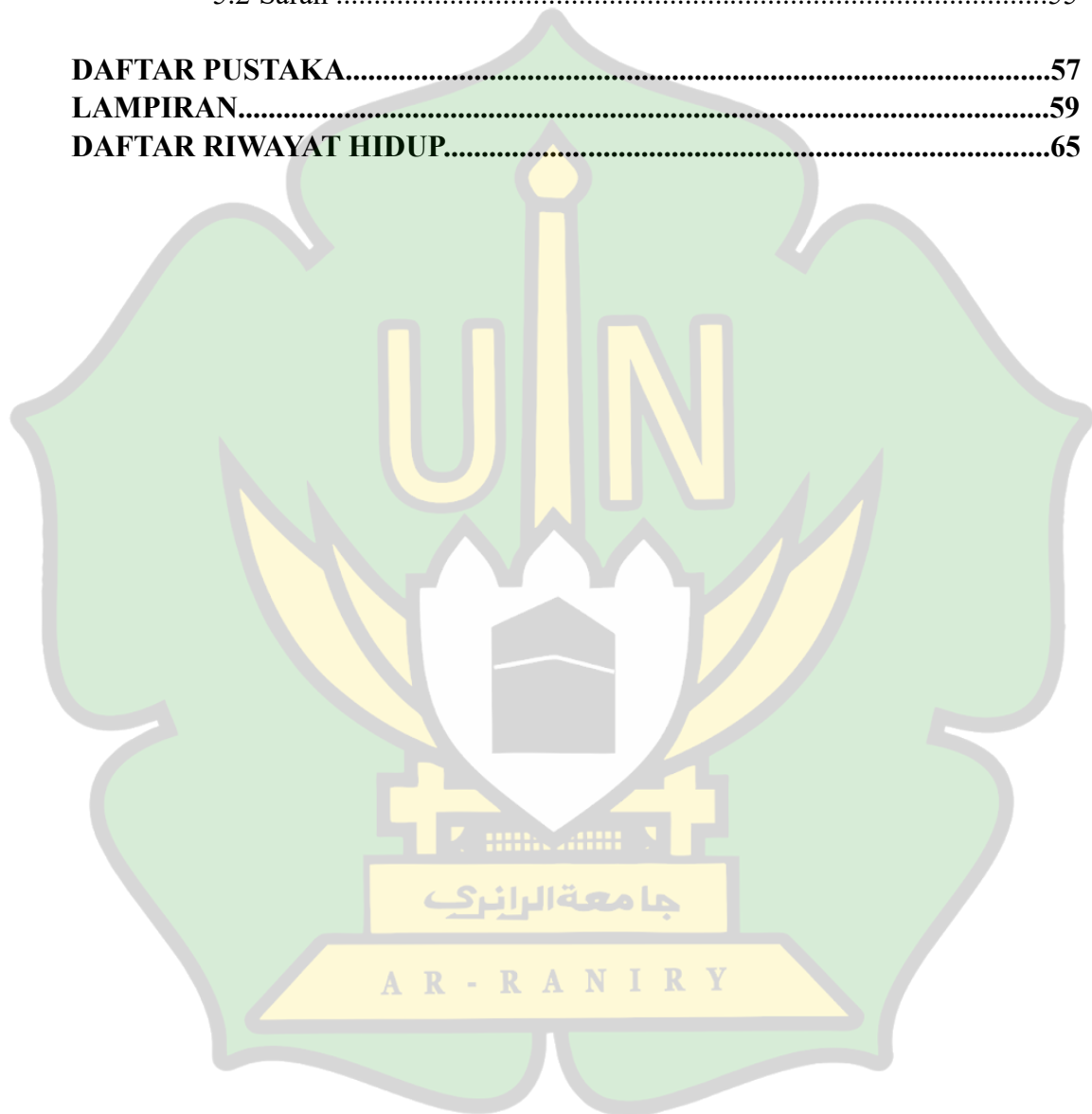
Tasya Dwi Makhvira
NIM.180802029



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Kegunaan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Pelayanan Publik	5
2.1.2 Jenis Pelayanan Publik.....	8
2.1.3 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	9
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan publik.....	11
2.1.5 Pelayanan Kesehatan.....	12
2.1.6 Konsep Rumah Sakit.....	13
2.1.7 Konsep Instalasi Gawat Darurat	14
2.1.8 Karakteristik Pelayanan IGD.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Pemikiran	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Pendekatan Penelitian	20
3.2 Fokus Penelitian	20
3.3 Lokasi Penelitian	21
3.4 Jenis dan Sumber Data	21
3.5 Informan Penelitian	21
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	24

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Bunga Melati Lhokseumawe	28
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	37
BAB V PENUTUP	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	59
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	65



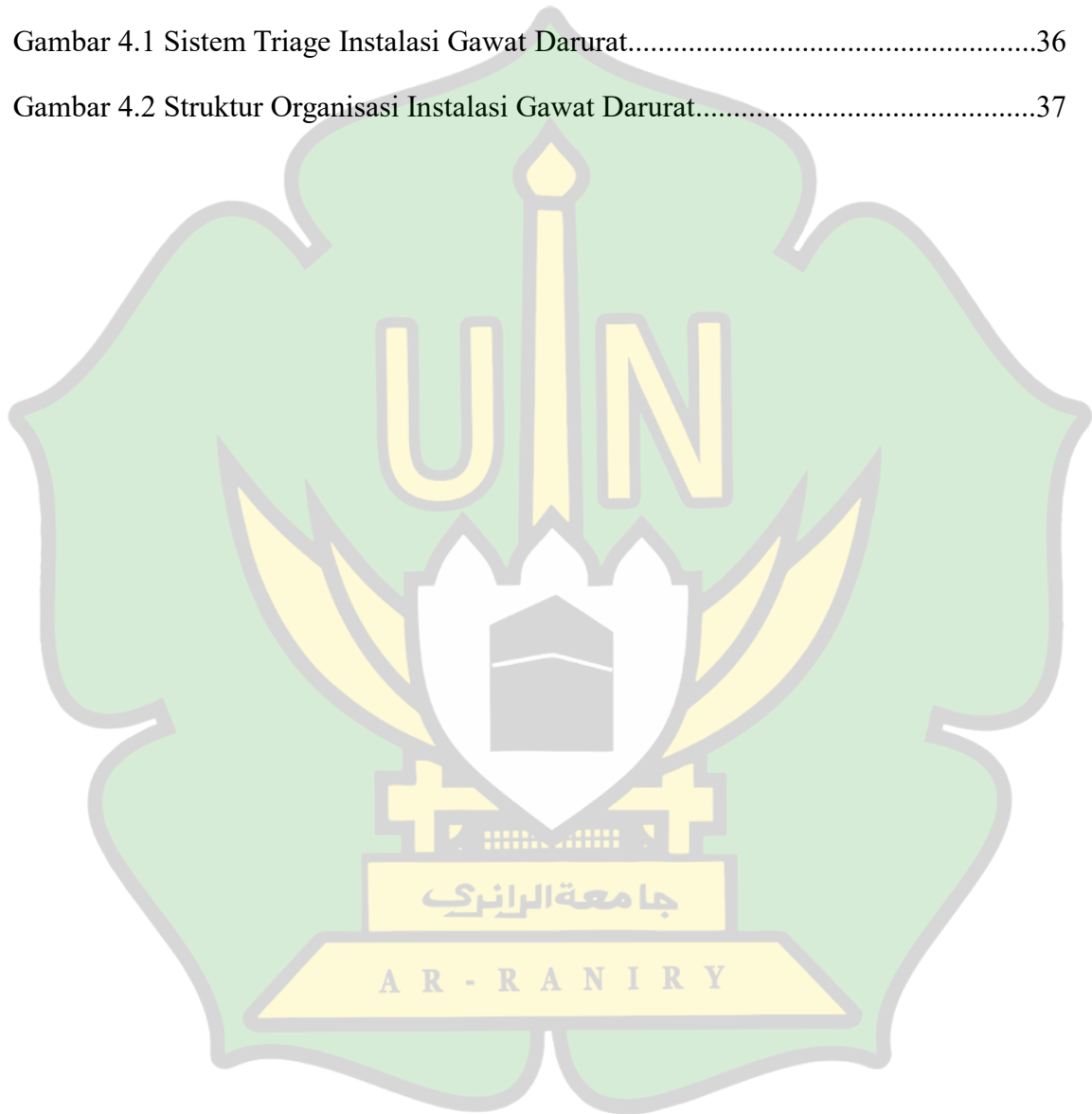
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat.....	20
Tabel 3.2 Dimensi dan Indikor Hambatan Pelayanan Instalasi Gawat Darurat.....	20
Tabel 3.3 Informan Penelitian.....	22



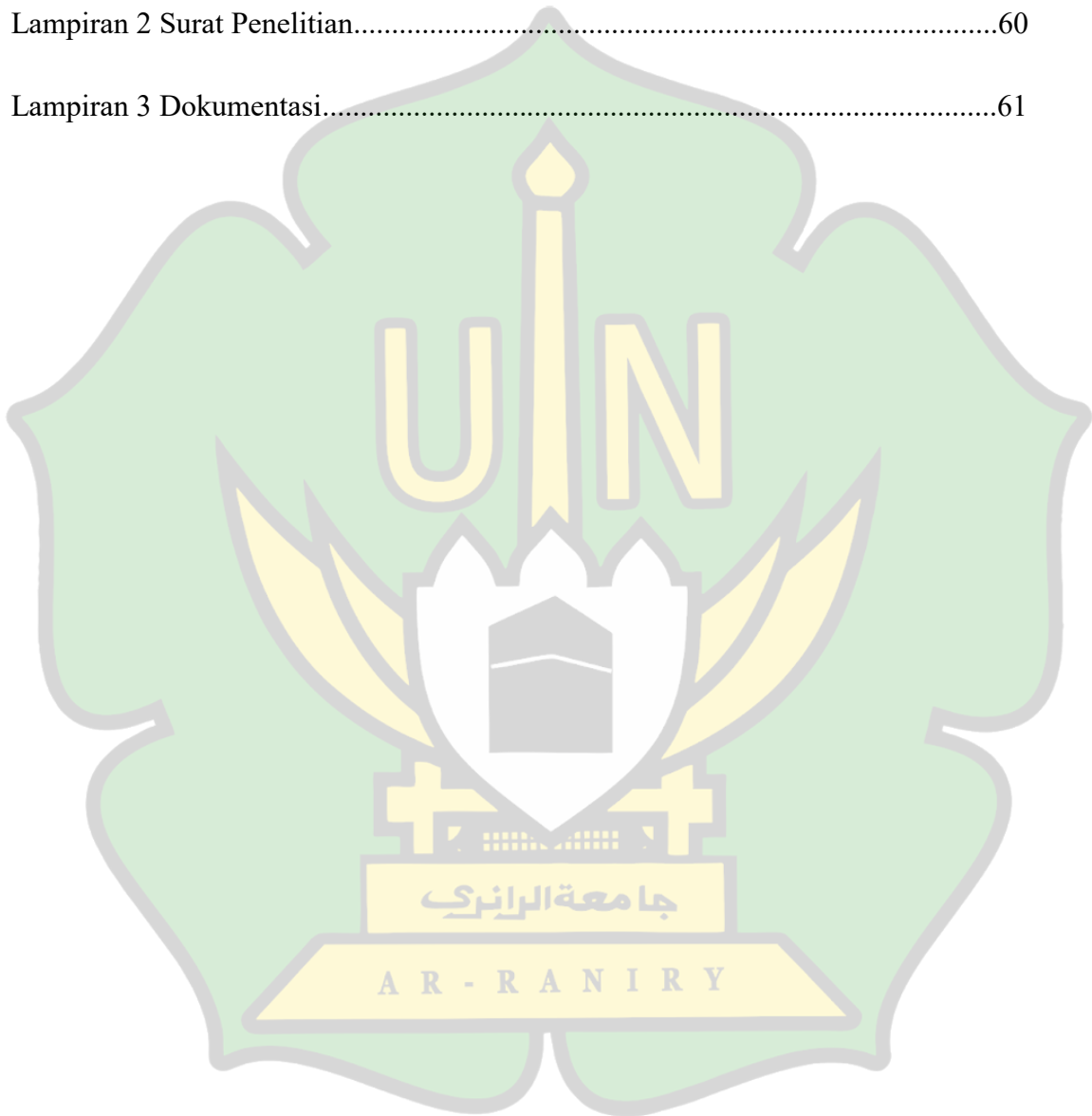
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 4.1 Sistem Triage Instalasi Gawat Darurat.....	36
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Instalasi Gawat Darurat.....	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan.....	59
Lampiran 2 Surat Penelitian.....	60
Lampiran 3 Dokumentasi.....	61



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit adalah sarana tempat menyelenggarakan atau menyediakan pelayanan jasa kesehatan termasuk menyediakan tenaga kesehatan seperti dokter, perawat, analis kesehatan, farmasi dan lain lain yang mempunyai hak dan kewajiban. Salah satu kewajibannya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pasien dalam upaya memperoleh derajat kesehatan, sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Rumah Sakit dikategorikan adalah sebagai pelaku usaha.¹

Sebagai pelaku usaha mempunyai hak, kewajiban, dan tanggung jawab yang terangkum dalam Pasal 46 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Hak paling mendasar adalah mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen atau pasien yang beretika tidak baik, sedangkan kewajibannya adalah memperlakukan atau melayani konsumen pasien secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif, sehingga tidak terjadi sengketa medik.²

Peningkatan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit dirasa semakin penting, hal ini dikarenakan masyarakat semakin selektif untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, mereka sebagai pengguna jasa tidak hanya membayar namun menuntut pelayanan yang baik dan berkualitas mulai di awal hingga akhir. Oleh karena itu, dituntut peran tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan secara profesional sesuai tugas

¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

² Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

pokok dan fungsi (*tupoksi*). Dimana seluruh sarana dan prasarana kesehatan tidak akan dapat berdaya guna apabila tidak didukung oleh tenaga medis yang baik dan profesional.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh setiap individu. Dalam hal ini, rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang optimal, khususnya pada unit yang menangani kondisi kritis dan darurat seperti Instalasi Gawat Darurat (IGD). IGD merupakan pintu utama dalam penyelamatan nyawa pasien, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan harus cepat, tepat, dan profesional.

Dalam Departemen Kesehatan RI, agar peran dan fungsi instansi kesehatan sebagai unit pelayanan kesehatan yang berada di ujung paling depan dapat lebih maksimal melayani masyarakat, maka setiap rumah sakit yang ada maupun yang akan didirikan harus memenuhi standar.

Fenomena yang terjadi di lapangan memperlihatkan Rumah Sakit Bunga Melati Lhokseumawe sebagai salah satu rumah sakit yang melayani masyarakat di wilayah Kota Lhokseumawe memiliki peran penting dalam menyediakan layanan IGD yang berkualitas. Namun demikian, masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi dalam implementasi layanan ini, baik dari sisi kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis maupun dari keterbatasan kapasitas fasilitas.

Salah satu permasalahan utama yang menjadi sorotan adalah kualitas pelayanan tenaga medis di IGD, termasuk sikap, keterampilan, dan kecepatan dalam memberikan penanganan awal kepada pasien. Kualitas layanan yang tidak konsisten atau kurang responsif dapat berdampak pada keselamatan pasien serta kepuasan pengguna layanan.

Selain itu, terdapat hambatan dari sisi kapasitas layanan. Keterbatasan ruang, peralatan medis, maupun jumlah tenaga kesehatan seringkali menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Hal ini dapat menyebabkan peningkatan waktu tunggu pasien, penumpukan di ruang IGD, serta potensi keterlambatan penanganan kasus-kasus kritis.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “*Analisis Layanan Instalasi Gawat Darurat Pada Rumah Sakit Bunga Melati Lhokseumawe*”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Analisis Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bunga Melati Lhokseumawe.
2. Hambatan Rumah Sakit Bunda Melati Lhokseumawe menghadapi masalah kapasitas yang terbatas dalam memberikan pelayanan di IGD. Ini dapat mengakibatkan keterlambatan dalam penanganan pasien atau peningkatan waktu tunggu.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Pada Rumah Sakit Bunga Melati Lhokseumawe?
2. Apa Hambatan Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Pada Rumah Sakit Bunga Melati Lhokseumawe?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Pada Rumah Sakit Bunga Melati Lhokseumawe.

2. Mengidentifikasi Hambatan Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Pada Rumah Sakit Bunga Melati Lhokseumawe

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Secara Secara Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi bahan untuk evaluasi kinerja instansi kesehatan khususnya pada RS. Bunga Melati Lhokseumawe dalam menyempurnakan dan meningkatkan pelayanan tenaga medis terhadap pasien pada Instalasi Gawat Darurat pada Rumah Sakit Bunga Melati Lhokseumawe.

2. Kegunaan Secara Praktis

Dalam menjadi referensi dan bahan informasi bagi peneliti lain yang mengkaji Analisis Layanan Instalasi Gawat Darurat Pada Rumah Sakit Bunga Melati Lhokseumawe. Penelitian ini memperkaya indikator pengukuran tentang Analisis Layanan Instalasi Gawat Darurat Pada Rumah Sakit Bunga Melati Lhokseumawe.

