

**KUALITAS PELAYANAN PASIEN INSTALASI GAWAT
DARURAT RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH
PALANGKARAYA**

SKRIPSI

OLEH

**NUR SAFIRA MONICA
NIM. 17. 11. 018233**



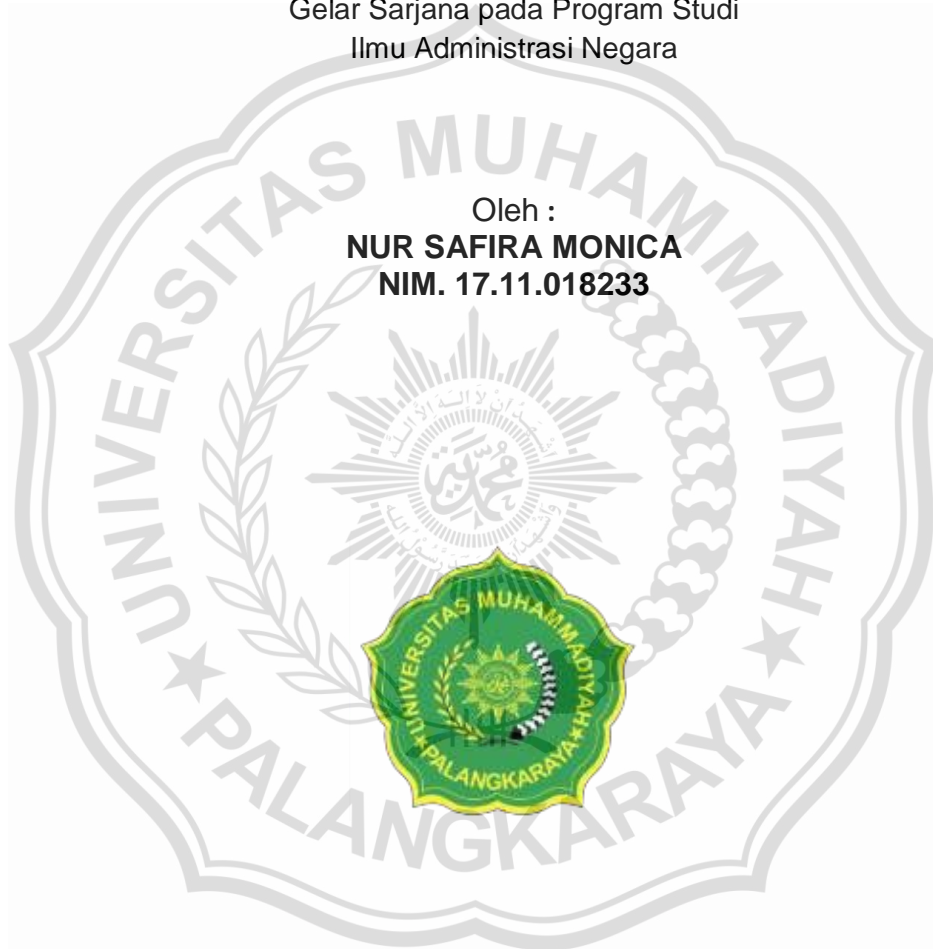
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PALANGKARAYAFAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
TAHUN 2021**

**KUALITAS PELAYANAN PASIEN INSTALASI GAWAT
DARURAT RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH
PALANGKARAYA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana pada Program Studi
Ilmu Administrasi Negara

Oleh :
NUR SAFIRA MONICA
NIM. 17.11.018233



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2021**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PASIEN INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH
SAKIT PKU MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA**

Oleh :

NUR SAFIRA MONICA

NIM. 17.11.018233

Telah dipertahankan di depan Penguji pada tanggal 15 Juni 2021

Dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Pembimbing,

Dr. Hj. Laksminarti, S.H.,M.H

Palangka Raya, 15 Juni 2021

Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan,



Irwani, S.Sos., M.A.P

IDENTITAS TIM PENGUJI

KUALITAS PELAYANAN PASIEN INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA

Oleh :
NUR SAFIRA MONICA
NIM. 17.11.018233

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Dan telah direvisi dengan baik

Ketua Tim Penguji :



Mita Sari, S.Sos., M.A.P

Anggota Tim Penguji :



1. Muhaimin Noor, M.Si



2. Dr. Hj. Laksminarti, S.H.,M.H

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah di ajukan oleh orang lain untuk memperoleh akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang di kutip dalam naskah ini dan di sebutkan sumber kutipan serta daftar pustakanya.

Apabila ternyata dalam naskah Skripsi ini di kemudian hari ada dapat di buktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia Skripsi ini di gugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) di batalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palangka Raya, 15 Juni 2021

Mahasiswa,




Nur Safira Monica

NIM. 17.11.018233

Program Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Skripsi dengan Judul “Kualitas Pelayanan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Palangka Raya” dapat di selesaikan dengan baik.

Berkat Karunia Allah SWT serta dorongan dan dukungan dari segenap pihak baik orang tua, dosen, sahabat dan teman-teman mahasiswa serta pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Akhirnya semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, untuk menambah wawasan khususnya bagi semua pihak, untuk menambah wawasan khususnya bagi mahasiswa di Program Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Palangka Raya, 15 Juni 2021

Penulis,



NUR SAFIRA MONICA

NIM 17.11.018233

DAFTAR ISI

HALAMANSAMPUL.....	i
LEMBARPENGESAHAN	ii
IDENTITASTIMPENGUJI.....	iii
PERNYATAANORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
RIWAYATHIDUP	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
RINGKASAN.....	viii
SUMMARY.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KERANGKA DASAR TEORI	6
A. Kualitas Pelayanan.....	6
B. Pelayanan Kesehatan.....	14
C. Rumah Sakit.....	14
D. Instalansi Gawat Darurat	16
E. Definisi Konsepsional.....	16
F. Kerangka Berfikir.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Jenis Penelitian.....	19

B.	Lokasi Penelitian	19
C.	Fokus Penelitian	20
D.	Teknik Pengumpulan Data	23
E.	Teknik Analisis Data.....	25
1.	Reduksi Data	26
2.	Penyajian Data	26
3.	Verifikasi.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		28
A.	Gambaran Umum Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya.....	28
B.	Hasil Penelitian	32
C.	Pembahasan.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		57
A.	Kesimpulan	57
B.	Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR LAMPIRAN

**SURAT IZIN
DOKUMENTASI**



DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Levey, Samuel and Loomba, Paul, 1973, *Health Care Administration: "A Managerial Prespectiv"*. Dalam: Azwar, Azrul, 1996, *Pengantar Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Jakarta: FKUI.
- Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta : Yudhistira.
- Supryanto dan Ernawaty.2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*.Yogyakarta : CV ANDI OFFSET.
- Sugiyono.2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Wijono, Djoko. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.

Dokumen-dokumen

- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856/MENKES/SK/IX/2009 Tentang Standarisasi Pelayanan Gawat Darurat di Rumah Sakit.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.34 tahun 2016
- MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/ 2003.