

**KUALITAS PELAYANAN UJI LABORATORIUM  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
KUALA PEMBUANG**

**TESIS**



Oleh :

**HOLIL ASYHADI  
NIM. 18.81.02.0292**

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

**KUALITAS PELAYANAN UJI LABORATORIUM  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
KUALA PEMBUANG**

**TESIS**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Magister (S2) pada Program Studi  
Magister Administrasi Publik

Oleh :  
**HOLIL ASYHADI**  
**NIM. 18.81.02.0292**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA  
TAHUN 2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**KUALITAS PELAYANAN UJI LABORATORIUM**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**  
**KUALA PEMBUANG**

Oleh:

**HOLIL ASYHADI**  
NIM. 18.81.02.0292

Telah dipertahankan di depan Penguji  
Pada tanggal .....  
Dinyatakan telah memenuhi syarat

**Komisi Pembimbing,**

  
Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.AP  
Ketua

  
Dr. Nicodemus R. Toun, M.M  
Anggota

Palangka Raya, 25 Januari 2021  
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya  
Program Studi Magister Administrasi Publik  
Dekan,



  
Dr. Idris Yusof, S.Sos., MAP  
Nik. 089101.1008

## IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul Tesis : KUALITAS PELAYANAN UJI LABORATORIUM  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KUALA  
PEMBUANG

Nama Mahasiswa : **HOLIL ASYHADI**

NIM : 18.81.02.0292

Program Studi : Magister Administrasi Publik

### **Komisi Pembimbing**

Ketua : Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.AP

Anggota : Dr. Nicodemus R. Toun, M.M

### **Tim Dosen Penguji**

Dosen Penguji 1 : Dr. H. M. Riban Satia, S.Sos., M.Si

Dosen Penguji 2 : Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.AP

Dosen Penguji 3 : Dr. Nicodemus R. Toun, M.M

Tanggal Ujian : .....

SK. Penguji :

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustakanya.

Apabila ternyata dalam naskah Tesis ini dikemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palangka Raya, .....

Mahasiswa,



HOLIL ASYHADI

NIM. 18.81.02.0292

Program Magister Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

## RINGKASAN

**HOLIL ASYHADI.** 2020. Program Pascasarjana Studi Magister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. Kualitas Pelayanan Uji Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Pembuang. Dibawah bimbingan : Ketua : Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.AP; Anggota : Dr. Nicodemus R. Toun, M.M

Penelitian ini berawal dari keprihatinan peneliti tentang adanya keluhan pasien mengenai kekeliruan diagnosis pasien. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kuala Pembuang merupakan bagian dari industri jasa pelayanan, sayangnya citra RSUD Kuala Pembuang kurang baik dimata masyarakat khususnya yang pernah menerima pelayanan kesehatan

Dalam Penelitian ini menggunakan kualitatif. Data penelitian ini diperoleh dari hasil pengamatan langsung, wawancara, dan mengumpulkan, mempelajari dan menganalisa dokumen-dokumen.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas uji labotatorium Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Pembuang telah dilaksanakan sesuai dengan kelas rumah sakit yang telah ditetapkan. Masihb belum adanya dokter spesialis patologi klinik, kurangnya pendidikan dan pelatihan yang diikuti oleh Sumber Daya Manusia pada instalasi Laboratorium serta masih kurangnya sarana dan prasarana pendukung menjadikan kurang maksimalnya pengujian Laboratorium pada Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Pembuang.

Penulis menyarankan Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Pembuang dapat segera meningkatkan kelas rumah sakit agar pemeriksaan ui laboratorium dapat lebih beragam. Melakukan rekrutmen tenaga medis spesialis pataologi klinik yang merupakan tenaga ahli di laboratorium melaksanakan pendidikan dan pelatihan bagi tenaga medis dan paramedis di instalasi laboratorium agar pelayanan uji laboratorium dapat ditingkatkan keakuratannya sehingga masyarakat dapat meyakini hasil pemeriksaan yang mereka terima.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Uji Laboratorium pada Rumah Sakit Umum daerah Kuala Pembuang*

## SUMMARY

**HOLIL ASYHADI.** 2020. Postgraduate Program for Masters in Public Administration, Muhammadiyah University of Palangkaraya. Laboratory Test Service Quality in Kuala Pembuang Regional General Hospital. Under the guidance of: Chairman: Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.AP; Members: Dr. Nicodemus R. Toun, M.M

This study originated from the concerns of the researchers about the patient's complaints regarding the patient's misdiagnosis. The Kuala Pembuang Regional General Hospital (RSUD) is part of the service industry, unfortunately the image of Kuala Pembuang Hospital is not good enough for the public, especially those who have received health services.

In this study using qualitative. The research data were obtained from direct observation, interviews, and collecting, studying and analyzing documents

Based on the research results, the laboratory test quality of the Kuala Pembuang Regional General Hospital has been carried out in accordance with a predetermined hospital class. There is still no clinical pathology specialist, the lack of education and training followed by Human Resources in Laboratory installations and the lack of supporting facilities and infrastructure make laboratory testing less optimal at the Kuala Pembuang Regional General Hospital.

The author suggests that the Kuala Pembuang Regional General Hospital can immediately increase the class of hospitals so that laboratory ui examinations can be more diverse. Recruit medical specialist clinical pataologists who are experts in laboratories to carry out education and training for medical and paramedical personnel in laboratory installations so that the accuracy of laboratory test services can be increased so that the public can be sure of the results of the tests they receive

Keywords : *Laboratory Test Service Quality in Kuala Pembuang Regional General Hospital*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Tesis dengan judul: "**Kualitas Pelayanan Uji Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Pembuang**" dapat di selesaikan dengan baik.

Penulisan Tesis ini merupakan karya ilmiah yang dihasilkan atas dukungan, didikan dan bantuan dari berbagai pihak dalam rangkaian studi program Pascasarjana pada Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam kesempatan ini penulis haturkan terima kasih dan semoga Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, memberikan ganjaran yang setimpal kepada:

- 1) Bapak Dr. Sonedi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- 2) Bapak Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.A.P, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya dan Pembimbing I, atas semua masukan, saran dan bimbingan yang diberikan dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.
- 3) Bapak Dr. Nicodemus R. Toun, M.M, selaku Pembimbing II, atas semua masukan, saran dan bimbingan yang diberikan dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.
- 4) Bapak/Ibu Dosen Penguji.
- 5) Para Dosen dan Staff Pengajar Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- 6) Teman-teman mahasiswa Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- 7) Semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya semoga penulisan Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, untuk menambah wawasan khususnya bagi mahasiswa di Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Palangka Raya, .....  
Penulis,

**HOLIL ASYHADI**



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
RINGKASAN.....	v
SUMMARY.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Penelitian Terdahulu.....	6
B. Kualitas Pelayanan.....	9
C. Asas Pelayanan Publik.....	14
D. Pelayanan Kesehatan.....	16
E. Pelayanan Kesehatan Uji Laboratorium di RSUD Kuala Pembuang.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
C. Sumber Data dan Instrumen Penelitian.....	28
D. Instrumen Penelitian.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Teknik Analisis Data.....	33
G. Pengujian Keabsahan Data.....	35
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	37
A. Deskripsi Pelayanan RSUD Kuala Pembuang.....	37
B. Faktor-faktor penyebab keluhan masyarakat terhadap pelayanan medis di RS Kuala Pembuang.....	42
C. Hambatan Pelayanan Uji Laboratorium di RSUD Kuala Pembuang.....	45
BAB V PENUTUP.....	49
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran.....	50

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
4.1	Kegiatan Kunjungan di Rawat Jalan .....	40
4.2	Kegiatan Pelayanan Kesehatan Gigi.....	41
4.3	Besar Penyakit Terbanyak Rawat Jalan.....	42



## DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
2.1	Alur Proses Uji Laboratorium Pasien BPJS.....	24
2.2	Alur Proses Uji Laboratorium Pasien Umum .....	25
2.3	Alur Proses Uji Laboratorium Pasien Rawat Inap/IGD .....	26
4.4	Struktur Organisasi RSUD Kuala Pembuang .....	40



## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 2005, Manajemen Pelayanan Publik
- Artikel History, 2016, Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Kasus pada pasien rawat jalan.
- Burhan Bungin, 2010, Metodologi Penelitian Kualitatif
- Hardiansyah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik
- Hessel Nogi S. Tangkilisan, 2005, Manajemen Publik
- Marlindawaty, 2018, Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Publik di Rumah Sakit khusus bersalin Sayang ibu di Balikpapan
- Moerir, 2002, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia
- Moleong, Lexy. 2007. Metode Penelitian Kualitatif, Remaja Rosdakarya Bandung
- Muhammad Idrus, 2007, Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif
- Ratminto, 2005, Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal
- Sampara Lukman, 2000, Manajemen Kualitas Pelayanan
- Sinambela Lijan Poltak, 2014, Reformasi Pelayanan Publik
- Sugiyono, 2009, Metode Penelitian : Kualitatif, Kuantitatif dan R&D
- Surahmawati, 2015 , Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Barru (kasus Pelayanan rawat Jalan Pasien, Pengguna Asuransi Kesehatan)
- Triguno, 1997, Budaya Kerja