

**KUALITAS PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP  
DI RSUD DAERAH MOKOYURLI KABUPATEN BUOL**

**TESIS**

*(Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Mencapai Derajat Magister Program  
Studi Administrasi Publik)*

Oleh

**MURTONO**

**NIM. 711520024**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

**TAHUN 2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN**  
**KUALITAS PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP**  
**DI RSU DAERAH MOKOYURLI KABUPATEN BUOL**

**TESIS**

Disusun dan Diajukan oleh :  
**MURTONO**

NIM. 711520024  
Telah Disetujui dan Diperiksa Oleh  
Panitia Tesis Pada Tanggal 2022

**KOMISI PENGUJI:**

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal Pengesahan
Dr. Rosman Ilato, M.Pd	Ketua Program Studi/Ketua		.....
Dr. Yanti Aneta, S.Pd M.Si	Pembimbing I		.....
Dr. Ismail Djakaria, M.Si	Pembimbing II		.....
Dr. Udin Hamim, S.Pd, M.Si	Penguji I		.....
Prof. Dr. Arifin Tahir, M.Si	Penguji II		.....

Gorontalo, 2022

Mengetahui,

Direktur Program Pasca Sarjana  
Universitas Negeri Gorontalo



**Prof. Dr. Asna Aneta, M.Si**  
NIP. 19591227 198603 2 003

**LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING**  
**KUALITAS PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP**  
**DI RSU DAERAH MOKOYURLI KABUPATEN BUOL**

**TESIS**

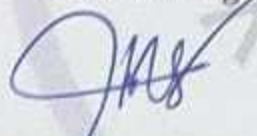
Disusun dan Diajukan oleh :

**MURTONO**  
**NIM. 711520024**

Disetujui Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian  
Untuk Memperoleh Gelar Magister  
Pada Program Studi Magister Administrasi Publik

Menyetujui:

Pembimbing I



**Dr. Yanti Aneta, S.Pd M.Si**  
**NIP. 197807042005012003**

Pembimbing II



**Dr. Ismail Djakaria, M.Si**  
**NIP. 19640226190031003**


Gorontalo,

2022

Mengetahui,



**Direktur Pasca Sarjana**  
**Universitas Negeri Gorontalo**  
  
**Prof. Dr. Asna Aneta, M.Si**  
**NIP. 19591227 198603 2 003**

**Ketua Program Studi Administrasi Publik**  
**Universitas Negeri Gorontalo**  
  
**Dr. Rosman Ilato, M.Pd**  
**NIP. 19600423 198603 1 001**

**LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING**  
**KUALITAS PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP**  
**DI RSU DAERAH MOKOYURLI KABUPATEN BUOL**

**TESIS**

Disusun dan Diajukan oleh :

**MURTONO**

**NIM. 711520024**

**Program Studi Administrasi Publik**

**Telah diperiksa dan disetujui untuk Tesis**

**Menyetujui:**

**Pembimbing I**



**Dr. Yanti Aneta, S.Pd M.Si**  
**NIP. 197807042005012003**

**Pembimbing II**



**Dr. Ismail Djakaria, M.Si**  
**NIP. 19640226190031003**

**Gorontalo,**

**2022**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Administrasi Publik**  
**Program Pascasarjana**



**Dr. Rosman Ilato, M.Pd**  
**NIP. 19600423 198603 1 001**

## ABSTRAK

**Murtono, NIM.711520024, 2022. Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Inap Di RSUD Daerah Mokoyurli Kabupaten Buol.** Program Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo Dibawah Bimbingan Dr. Yanti Aneta, S.Pd M.Si dan Dr. Ismail Djakaria, M.Si

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan: 1). Kualitas pelayanan instalasi rawat inap di RSUD Mokoyurli Kabupaten Buol ditinjau dari: a). *Tangible*, b). *Emphaty*, c). *Reliability*, d). *Responsiveness*, e). *Assurance*. 2). Faktor yang menentukan Kualitas pelayanan instalasi rawat inap di RSUD Kabupaten Buol ditinjau dari: a). organisasi, b) kepemimpinan, c). kemampuan dan keterampilan, d). penghargaan dan pengakuan

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, lokasi penelitian dilaksanakan di RSUD Mokoyurli Kabupaten Buol. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi yang selanjutnya dianalisis menggunakan data kualitatif berdasarkan konsep Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan rawat inap di RSUD Mokoyurli Kabupaten Buol ditinjau dari: a). *Tangible*, b). *Emphaty*, c). *Reliability*, d). *Responsiveness*, dan e). *Assurance*, telah dilaksanakan oleh RSUD Mokoyurli Kabupaten Buol, akan tetapi pada *tangible* (bukti fisik) belum optimal karena keterbatasan sumber daya berupa sarana dan prasarana seperti alat-alat kesehatan, dokter spesialis, ketersediaan obat, kondisi ruangan yang belum sesuai dengan standar dan masih belum optimalnya *Responsiveness* (daya tanggap) tenaga perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap dan masih terjadi *human error*. Lambatnya respon perawat akan berimplikasi pada kualitas dan kepuasan pasien. Adapun faktor yang menentukan Kualitas pelayanan instalasi rawat inap di RSUD Mokoyurli Kabupaten Buol ditinjau dari: a). organisasi, b) kepemimpinan, c). kemampuan dan keterampilan, d). penghargaan dan pengakuan telah dilaksanakan, namun pada kemampuan dan keterampilan tenaga perawat masih kurang optimal, karena masih terdapat beberapa tenaga perawat yang masih perlu pendampingan dalam menangani pasien serta belum adanya sistem penghargaan dan pengakuan yang diberikan seperti penambahan gaji dalam rangka meningkatkan motivasi dan disiplin tenaga perawat.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Rawat Inap**

## ABSTRACT

**Murtono, Student ID Number 711520024, 2022. Quality of Inpatient Services at Mokoyurli Regional Public Hospital, Buol Regency.** Postgraduate Program, Universitas Negeri Gorontalo. The supervisors are Dr. Yanti Aneta, S.Pd M.Si, and Dr. Ismail Djakaria, M.Si.

This study aims to find out and describe: 1). The quality of inpatient services at Mokoyurli Buol Regional Public Hospital in terms of: a) Tangibles, b) Empathy, c) Reliability, d) Responsiveness, e) assurance. 2) Supporting and inhibiting factors of the quality of public services in inpatients at Mokoyurli Regional Public Hospital, Buol in terms of a) organization, b) leadership, c) abilities and skills, d) awards and appreciation.

The research employs a descriptive qualitative method conducted in Mokoyurli Regional Public Hospital, Buol Regency. Data collection techniques are observation, interviews, and documentation which are analyzed using qualitative data based on the concept of Miles and Huberman.

The results show the quality of inpatient services at Mokoyurli Regional Public Hospital, Buol, in terms of a) Tangibles, b) Empathy, c) Reliability, d) Responsiveness, and e) Assurance has been implemented by Mokoyurli Hospital, Buol Regency, however, the tangible (physical evidence) is not optimal due to limited resources in the form of infrastructures such as medical equipment, specialist doctors, availability of drugs, room conditions that did not meet the standard and inoptimal responsiveness of nurses in providing services to inpatients and human error. The slow response of nurses will have implications for quality and patient satisfaction. The supporting and inhibiting factors for the quality of public services in inpatients at Mokoyurli Regional Public Hospital, Buol, are reviewed from: a). organization, b) leadership, c). abilities and skills, d). awards and appreciation have been implemented, but the abilities and skills of nurses are still not optimal due to nurses who still need assistance in dealing with patients, and there is no system of rewards and recognition provided such as additional salaries to increase the motivation and discipline of nurses.

**Keywords: Service Quality, Inpatient**

