

**PELAYANAN INSTALASI LABORATORIUM SENTRAL RSUD SAIFUL
ANWAR MALANG DI MASA PANDEMI COVID 19**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



Oleh :

FRANKY INDRA R

NIM. 2017210216

**KOMPETENSI PELAYANAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

**PELAYANAN INSTALASI LABORATORIUM SENTRAL RSUD SAIFUL
ANWAR MALANG DI MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI


OLEH:
FRANGKY INDRA R
2017210216

Disetujui oleh Dosen Pembimbing
untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal: 23 Januari 2021


Dosen Pembimbing
Utama,


Dr. Willy Tri H., S.Sos., MM., M.AP
NIDN.0706018002

Dosen Pembimbing
Pendamping,


Firman Firdausi, SH., MH
NIDN. 0718129801

Mengetahui,
Ketua Program Studi


Firman Firdausi, SH.,MH
NIDN. 0714059101

LEMBAR PENGESAHAN

**PELAYANAN INSTALASI LABORATORIUM SENTRAL RSUD SAIFUL
ANWAR MALAMG DI MASA PANDEMI COVID-19**

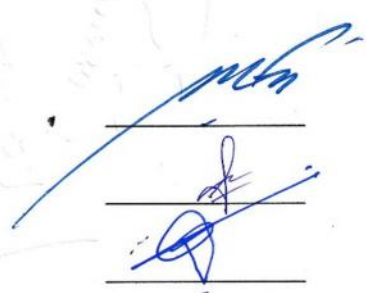
SKRIPSI

OLEH:
FRANGKY INDRA R
NIM. 2017210216

Telah dipertahankan di hadapan dan telah diterima
Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tunggadewi
Pada Tanggal: 23 Januari 2021

Tim Penguji:

1. Dr. Willy Tri H., S.Sos., MM., M.AP
2. Firman Firdausi, SH., MH
3. Dody Setyawan, S.Sos., M.AP



Three handwritten signatures in blue ink, each positioned above a horizontal line, corresponding to the three examiners listed on the left.

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., M.AP
NIDN. 0706018002

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Frangky Indra R
NIM : 2017210216
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **"PELAYANAN INSTALASI LABORATORIUM
SENTRAL RSUD SAIFUL ANWAR MALANG DI
MASA PANDEMI COVID-19"**

Merupakan karya tulis yang saya buat sendiri dan menurut keyakinan dan pengamatan saya, skripsi ini tidak mengandung bagian skripsi atau karya tulis yang pernah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain. Kecuali kutipan referensi yang dimuat di dalam naskah skripsi ini dan ditulis mencantumkan sumber yang jelas.

Apabila ternyata dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, saya sanggup menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang.

Malang, 23 Januari 2021
Yang menyatakan

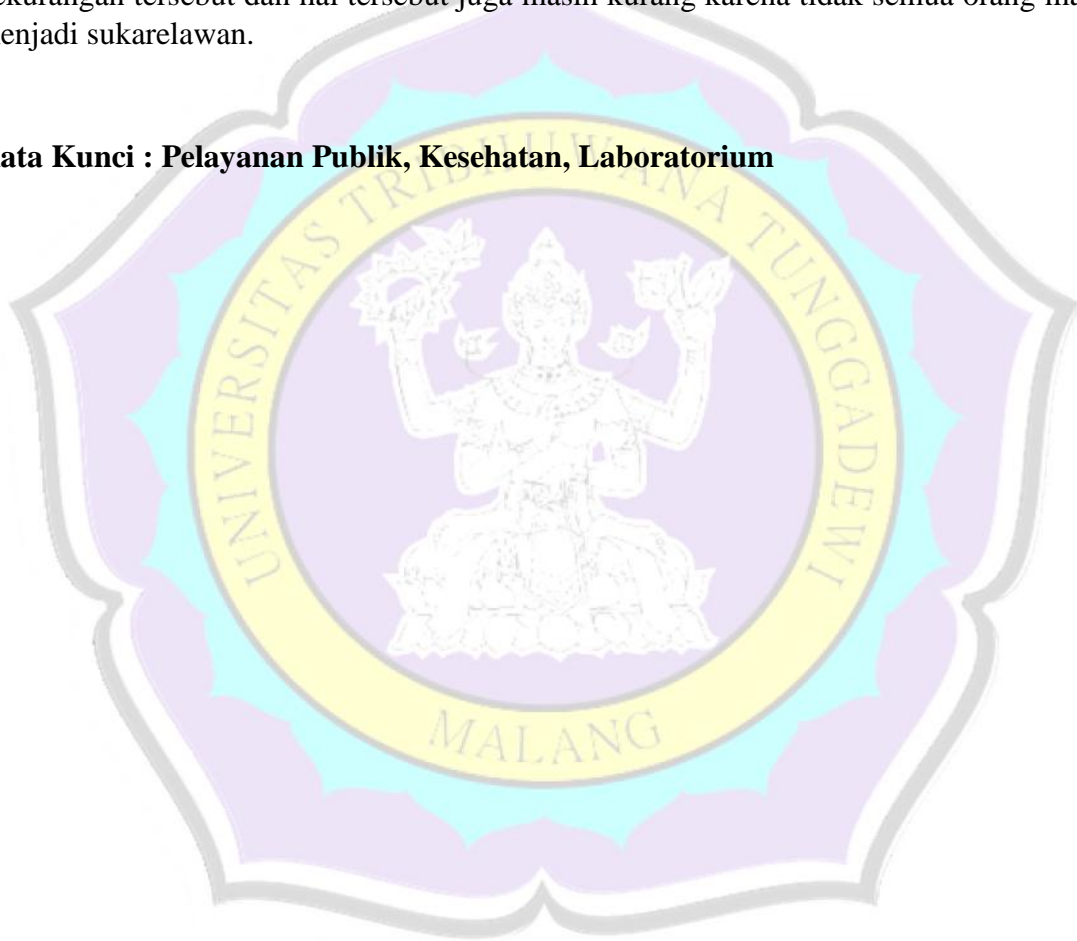


Frangky Indra R
NIM. 2017210216

Ringkasan

Pada saat pembuatan penelitian ini kasus covid sedang sangat tinggi. Hal ini berakibat penambahan beban kinerja di seluruh sektor medis. Bukan hanya di bidang tenaga medis, namun juga pelayanan. Penelitian ini mengambil locus pada laboratorium di RS Saiful Anwar untuk dapat menganalisa kualitas pelayanan pada saat momen penambahan kinerja. Hasilnya adalah bahwa pelayanan di ranah pemerintahan terutama pada saat momen pandemi kurang maksimal. Hal ini karena standar pelayanan publik yang diterapkan adalah pada saat normal dan bukan pada saat pandemi. Kurang maksimalnya adalah pada sumber daya manusia yang memang berkompeten di bidang tersebut. Beberapa sektor sampai mengambil sukarelawan untuk bisa mengatasi kekurangan tersebut dan hal tersebut juga masih kurang karena tidak semua orang maju menjadi sukarelawan.

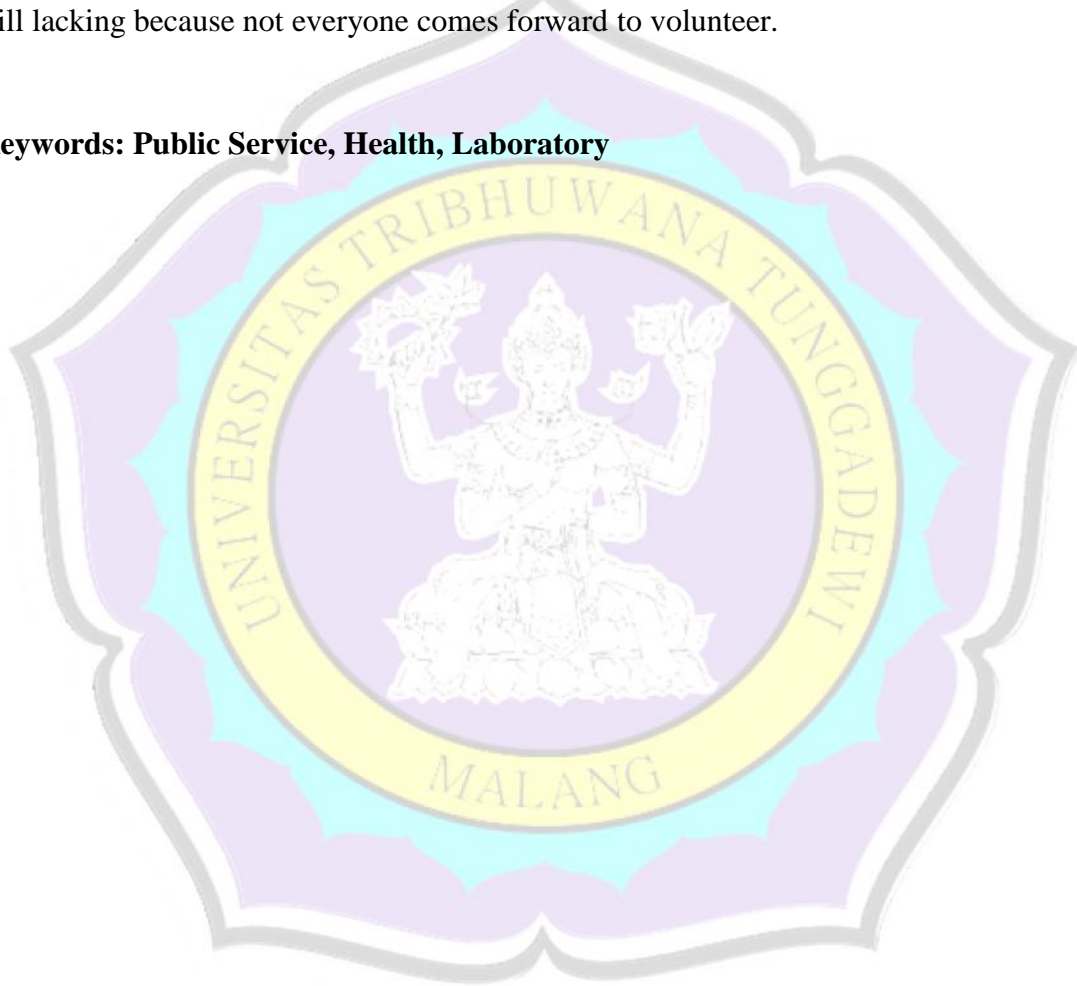
Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kesehatan, Laboratorium



Summary

At the time of making this research, the number of Covid cases was very high. This results in an additional performance burden across the medical sector. Not only in the field of medical personnel, but also services. This study takes the locus of the laboratory at Saiful Anwar Hospital to be able to analyze the quality of service at the moment of increasing performance. The result is that services in the realm of government, especially during the pandemic moment, are less than optimal. This is because the public service standards applied are during normal times and not during a pandemic. Less than the maximum is on human resources who are competent in this field. Some sectors even take volunteers to be able to overcome these shortcomings and this is also still lacking because not everyone comes forward to volunteer.

Keywords: Public Service, Health, Laboratory



KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat Karunia-Nya semata Skripsi dengan judul **“PELAYANAN INSTALASI LABORATORIUM SENTRAL RSUD SAIFUL ANWAR MALANG DI MASA PANDEMI COVID 19”** dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.

Pada kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberi motivasi dan bantuan dalam mengerjakan Skripsi ini, yaitu kepada yang Terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Ir Eko Handayanto, M.Sc selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis dalam menempuh jenjang pendidikan strata satu.
2. Bapak Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., M.AP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.
3. Bapak Firman Firdausi, S.H., M.H selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
4. Bapak Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., M.AP selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan sabar membimbing dalam mengerjakan penulisan Skripsi.
5. Bapak Firman Firdausi SH., MH selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang dengan sabar dan penuh ketelatenan memberikan arahan dan bimbingan kepada Penulis dalam mengerjakan penulisan Skripsi.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang khususnya Program Studi Administrasi Publik yang selalu memberikan dukungan kepada Penulis baik dalam bentuk moril maupun material.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu Penulis sangat mengharapkan kepada setiap pembaca untuk memberikan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan skripsi ini.

Malang, Januari 2021

Penulis



DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI | iv |
| RINGKASAN | v |
| SUMMARY | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1. Pelayanan | 8 |
| 2.2. Pandemi Covid-19..... | 20 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 28 |
| 3.1. Jenis Penelitian..... | 28 |
| 3.2. Lokasi Penelitian..... | 29 |
| 3.3. Fokus Penelitian..... | 29 |
| 3.4. Metode Pengambilan Data..... | 31 |
| 3.4.1. Observasi..... | 31 |
| 3.4.2. Wawancara..... | 32 |
| 3.4.3. Dokumentasi | 32 |
| 3.5. Informan dan Teknik Penentuan Informan | 33 |
| 3.6. Instrumen Penelitian | 34 |
| 3.6.1. Peneliti Sebagai Instrumen..... | 34 |
| 3.6.2. Pedoman Wawancara..... | 35 |
| 3.6.3. Catatan Lapangan..... | 35 |
| 3.7. Sumber Data..... | 36 |

| | |
|--|-----------|
| 3.7.1. Data Primer | 36 |
| 3.7.2. Data Sekunder | 36 |
| 3.8. Teknik Analisis Data..... | 37 |
| 3.8.1. Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>) | 38 |
| 3.8.2. Penyajian Data (<i>Data Display</i>) | 38 |
| 3.8.3. Penarikan Kesimpulan (<i>Verifications</i>) | 39 |
| 3.9. Keabsahan Data..... | 39 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 39 |
| 4.1. Hasil Penelitian..... | 33 |
| 4.1.1. Profil Lokasi Penelitian | 33 |
| 4.1.2. Penyajian Data..... | 34 |
| 4.2. Pembahasan | 37 |
| BAB V PENUTUP | 48 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 48 |
| 5.2. Saran | 49 |
| DAFTAR PUSTAKA | 49 |

