

**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

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG
2021**

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pandemi Covid-19 menjadi hal yang sangat menghebohkan Indonesia mulai awal 2020 hingga latar belakang skripsi ini dibuat. Tidak hanya menghebohkan Indonesia tetapi juga menghebohkan dunia karena tidak hanya Indonesia yang merasakan dampaknya. Dampak adanya pandemi covid-19 ini cukup besar. Khususnya dampak bagi pelayanan kesehatan serta tenaga kesehatannya. Tenaga kesehatan banyak yang gugur dalam pandemi covid-19 ini. Pelayanan di rumah sakit semakin dibutuhkan karena adanya lonjakan jumlah pasien yang terpapar virus tersebut.

Salah satu tempat layanan masyarakat yang sangat dibutuhkan dalam kondisi saat ini adalah rumah sakit. Terutama rumah sakit umum di daerah setempat yang pastinya adalah milik negara yang akan menjadi rujukan utama para pasien covid-19. Dengan adanya lonjakan jumlah pasien, maka pelayananpun juga dimaksimalkan.

Salah satu rujukan rumah sakit umum daerah di Malang adalah RSSA (Rumah Sakit Saiful Anwar Malang). Rumah sakit ini dikenal sebagai Rumah sakit terbaik kedua di Jawa Timur setelah RS Soetomo di Surabaya. RSSA ini memiliki tenaga medis yang memadai serta pelayanan yang bagus.

Hal yang paling dibutuhkan dalam kondisi pandemi seperti ini dalam pelayanan kesehatan salah satunya adalah laboratorium. Laboratorium menjadi hal penting untuk melihat hasil bagaimana dengan kondisi pasien yang berkunjung ke RSSA. Tetapi yang menjadi kendala jika

barang yang dianggap penting dalam pelayanan pasien di RSSA ini dirasa kurang maksimal, maka inilah yang menjadi masalah.

Untuk itulah, peneliti ingin mengambil penelitian dengan judul “**PELAYANAN INSTALASI LABORATORIUM SENTRAL RSUD SAIFUL ANWAR MALANG DI MASA PANDEMI COVID 19**” dengan harapan peneliti dapat mengetahui implementasi pelayanan pada instalasi lab sentral di RSUD tersebut. Yang sekaligus, penulis adalah sebagai pegawai di lingkungan RSUD tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Setelah dikemukakannya latar belakang diatas, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana Implementasi Pelayanan di Laboratorium Central RSUD Saiful Anwar Malang?

1.3. Tujuan

Dari adanya rumusan diatas maka dapat dibuat tujuan yaitu untuk mengetahui Implementasi Pelayanan di Laboratorium Central RSUD Saiful Anwar Malang.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis, penelitian ini dapat bermanfaat untuk memberikan kontribusi pemikiran dalam perkembangan Administrasi pada umumnya dan hubungan Administrasi dengan pelayanan publik
2. Secara Praktis
 - a. Untuk Akademisi, diharapkan penelitian ini dapat menjadi literatur yang bermanfaat terkait perkembangan di bidang pelayanan publik mengenai implementasi pelayanan pada

laboratorium central RSSA di Masa Pandemi Covid-19 dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

- b. Untuk Pemerintah, supaya penelitian ini bisa menjadi sumbangan pemikiran sebagai acuan dan pertimbangan dalam melaksanakan pelayanan di Laboratorium Central RSSA
- c. Untuk Peneliti, hasil penelitian ini menambah wawasan ilmu pengetahuan peneliti di bidang pelayanan publik terkait implementasi pelayanan di Laboratorium central RSSA Malang Pada Masa Pandemi Covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, L. J. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama Eresco.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Winarsih, S. A. & Ratminto. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.