

ABSTRACT

THE QUALITY SERVICE OF EMERGENCY INSTALLATION (EI IN A HOSPITAL TYPE D (Study Case in Pesawaran Hospital)

By

DITA MEINURISA

Provincial and district governments or city have the obligation to hold public service in the health sector in order to carry out health development. One of its existence is to have the hospital as a means of provide health service to society. The health service quality is very important because, the government is the foundation of the service of citizens to obtain guarantees for their rights. This research discusses how service quality Installation of Emergency Hospital type D (Study Case in Pesawaran Hospital). The method used was descriptive qualitative approach. The focus of the research composed of six dimensions according to the authority; satisfaction, responsiveness, responsibility, transparency, accountability, and fairness. Engineering the data collection used data reduction, the presentation of data, and the withdrawal of the conclusion.

The research of service quality in Emergency Installation in Pesawaran Hospital was good enough. Needed for the procurement of means of suggestion box for the absorption of the aspirations of a community that was put in place that are easily visible for Emergency Installation Pesawaran Hospital need to get input from the community in an effort to improve the completeness and availability of medical instruments, the feasibility of the room, cleanliness of room and the patient's actions, as well as improve the security and comfort the environment of the Emergency Installation. Because, based on the recapitulation answer question form the stuff the smallest score.

Keywords : Public Service, Service Quality

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) DI RUMAH SAKIT TIPE D (Studi di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pesawaran)

Oleh

DITA MEINURISA

Pemerintah provinsi dan kabupaten atau kota berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik di bidang kesehatan dalam rangka menyelenggarakan pembangunan kesehatan. Salah satu wujudnya adalah dengan menyediakan rumah sakit sebagai sarana yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat penting sebab, pemerintah merupakan tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas haknya. Penelitian ini membahas tentang bagaimana kualitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Tipe D (Studi di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pesawaran). Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian terdiri dari enam dimensi menurut Wibawa yakni; kepuasan, responsivitas, responsibilitas, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. Teknik pengumpulan data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian kualitas pelayanan di IGD RSUD Kabupaten Pesawaran cukup baik. Perlu adanya pengadaan sarana kotak saran untuk penyerapan aspirasi dari masyarakat yang diletakkan ditempat yang mudah dilihat sebab, IGD RSUD Kabupaten Pesawaran perlu mendapatkan masukan dari masyarakat dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada pasien. RSUD Kabupaten Pesawaran juga perlu meningkatkan kelengkapan dan ketersediaan alat medis, kelayakan ruangan, kebersihan ruang tindakan dan kamar mandi pasien, serta meningkatkan keamanan dan kenyamanan lingkungan IGD. Sebab, berdasarkan rekapitulasi jawaban angket hal-hal tersebut memperoleh skor terkecil.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan