

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AHMAD YANI KOTA METRO**

#### **(Studi Pada Layanan Unit Rawat Inap Ruang Anak Kelas III Tahun 2011-2012)**

Indonesia menempati urutan 129 dari 183 negara dalam hal kualitas pelayanan publik. Survey tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih mengalami masalah dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

Salah satu pelayanan publik yang sangat penting adalah pelayanan kesehatan. Pelayanan ini berkaitan dengan aparat penyedia jasa layanan kesehatan seperti petugas medis. Idealnya, jumlah petugas medis akan mempengaruhi kinerja pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ahmad Yani kota Metro merupakan lembaga penyedia pelayanan kesehatan milik pemerintah yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan berstatus Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) yang artinya rumah sakit tersebut diijinkan mengelola keuangan dan pegawainya sendiri secara mandiri.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk mengamati kinerja pelayanan RSUD Ahmad Yani Metro pada layanan unit rawat inap ruang anak kelas III. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. Kinerja pelayanan RSUD Ahmad Yani Metro pada layanan unit rawat inap ruang anak kelas III ini menjadi fokus utama yang dibahas penelitian ini. Untuk mencari jawaban tersebut maka peneliti menggunakan indikator kinerja yaitu Kualitas layanan masyarakat, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Dari penelitian ini dihasilkan bahwa kualitas layanan RSUD Ahmad Yani masih kurang baik dalam hal sarana dan prasarana penunjang, hal ini disebabkan oleh faktor keuangan dan terbatasnya sumber daya manusia (SDM) yang belum memadai. Sedangkan responsibilitas dan akuntabilitas sudah cukup baik karena sudah dilaksanakan berdasarkan prosedur dan peraturan yang berlaku serta adanya pertanggungjawaban secara moral dari pihak RSUD Ahmad Yani. Saran dari penelitian ini adalah RSUD Ahmad Yani Kota Metro harus menambah petugas medis khususnya dokter spesialis. Selain itu RSUD Ahmad Yani Kota Metro juga harus meningkatkan sarana dan prasarana penunjang kesehatan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan, Kinerja.