

## **ABSTRACT**

### **THE ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE PERFORMANCE IN AHMAD YANI PUBLIC HOSPITAL IN METRO (A Study on Class III Children Inpatient Ward Service Unit in 2011-2012)**

**By**

**Ferly Yudistira**

Indonesia was in 129 rank from 183 countries at public quality service. This survey indicates that public service in Indonesia has some problems in providing service to the society.

One the important public services is health service. This service is related to health service providers such as health workers. Ideally, numbers of health workers will influence health service performance. Ahmad Yani public hospital in Metro is a health service provider institution owned by government with status of Regional Public Service Institution (or BLUD), and it means that this hospital is permitted to manage its own finance and employees autonomously.

Based on the background, the researcher was interested to conduct a research to observe Ahmad Yani public hospital public service performance in Class III children inpatient ward service unit. This was a qualitative research and used observation, interviews and documentation to collect data. The focus of this research was Ahmad Yani public hospital service performance in Class III children inpatient ward service unit. To find the answers, the researcher used performance indicators including public service quality, responsibility, and accountability.

The results showed that Ahmad Yani public health center service quality was less good in terms of structure and infrastructure. This was caused by limited financial and human resource. Responsibility and accountability was good enough as they were conducted based on existing rules and procedures and there were moral responsibilities of Ahmad Yani public hospital. The researcher suggests the hospital to add medical health workers, especially specialist physicians. The

hospital should also improve health structure and infrastructure to provide quality service for public.

Keywords: Service, Performance.

## **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)**

**Oleh**

**Ferly Yudistira**

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.