

ABSTRAK

Analisis Pelayanan Publik pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

Nama : Dwi Putri Handayani

NIM : 1910090811041

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan negara untuk melayani kebutuhan masyarakat dan/atau melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai adalah salah satu lembaga milik pemerintah yang memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Berstatus Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) berdasarkan keputusan Walikota Dumai Nomor 380/RSUD/2009. Mengacu pada hasil observasi yang penulis lakukan, penulis masih menemukan gejala-gejala permasalahan yaitu: masih terdapatnya keluhan masyarakat terhadap sikap petugas dan masih terdapatnya prasarana pendukung yang tidak memadai pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.

Berdasarkan gejala-gejala masalah tersebut, penulis merumuskan masalah pokok penelitian ini, yaitu : **“Bagaimana Pelayanan Publik pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai?”** Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan publik pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan publik pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendapat Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:40) yang menerangkan ciri-ciri atau atribut-atribut pelayanan publik yang baik yang menentukan kualitas pelayanan publik antara lain: Ketepatan waktu pelayanan, Akurasi pelayanan, Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, Kemudahan mendapatkan pelayanan, Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan Atribut pendukung pelayanan lainnya.

Populasi penelitian ini terdiri dari pegawai dan honorer serta masyarakat yang berada pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. Teknik pengambilan sampel untuk pegawai dan honorer menggunakan teknik *sampling* jenuh dan *sampling purposive* sedangkan untuk masyarakat menggunakan teknik *sampling insidental*. Jenis dan sumber data penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data yaitu : observasi, kuesioner (angket), dan wawancara. Dalam analisa data penulis menggunakan teknik kualitatif dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan skala pengukuran *rating scale*.

Hasil penelitian dari 121 responden dapat dikategorikan baik dengan total skor sebanyak 4.998 yang berada pada rentang skor 4.356 - 6.534. Adapun faktor pendukungnya yaitu terdapatnya kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, terdapatnya kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, serta terdapatnya kemudahan dalam mendapatkan pelayanan. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat pada Pelayanan Publik Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai yaitu masih kurangnya fasilitas pendukung lainnya, masih kurangnya ketepatan waktu pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien, serta masih kurangnya akurasi dalam pelayanan.