

ABSTRAK

Evaluasi Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Achmad Muchtar Kota Bukittinggi

Oleh: Abdul Aziz

Penelitian ini dilatarbelakangi dari pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Achmad Muchtar Kota Bukittinggi khususnya pada bagian IGD (instalasi gawat darurat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berobat dan berkunjung kesana, yang seharusnya telah menyediakan pelayanan yang maksimal kepada pasien dan masyarakat yang berkunjung, namun demikian pelayanan yang diberikan tersebut belum menunjukkan hal yang memuaskan para pasien dan masyarakat yang menerimanya, hal ini dikatakan oleh beberapa pasien yang berkunjung ke sana mengatakan buruknya pelayanan yang ada pada bagian IGD rumah sakit tersebut, sehingga mengindikasikan adanya kendala yang di alami dalam memberikan dan penerimaan pelayanan yang seharusnya di dapatkan, untuk mengatasi kendala yang selama ini dihadapi dalam pelayanan yang ada di IGD tersebut.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif, karena penelitian ini hanya berusaha untuk membuat deskripsi. Gambaran tentang suatu keadaan sebagaimana mestinya. Pemilihan informan dalam penelitian ini memakai teknik *Purposive Sampling*. Jenis datanya adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui triangulasi sumber. Data dianalisis dengan cara reduksi data, klasifikasi data penyajian data dan menarik kesimpulan dari data yang diperoleh selama penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang ada pada bagian IGD RSUD Dr. Achmad Muchtar Kota Bukittinggi adalah pelayanan yang memberikan pelayanan administrasi, barang dan jasa. Pelayanan ini sudah dilakukan dalam memberikan layanan kepada masyarakat dengan baik, namun masih belum mencapai maksimal dan memuaskan secara keseluruhan dalam segi pelayanan yang ada di bagian IGD tersebut.

Dari hasil penelitian yang diperoleh di lapangan pada bagian IGD RSUD Dr. Achmad Muchtar Kota Bukittinggi, dapat disarankan kepada bagian tersebut untuk dapat menciptakan pelayanan memuaskan dan merata bagi pasien yang berkunjung kesana serta dapat melengkapi prasarana alat penunjang pemeriksaan untuk pasien yang berkunjung kesana. Adapun pelayanan jasa yang seharusnya diberikan harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah ada tentang layanan kesehatan dan hal yang perlu juga diperhatikan oleh bagian ini adalah dalam memberikan pelayanan administrasi kepada setiap pasiennya agar lebih mudah dan efektif dalam berurusan serta tidak berbelit-belit.