

**“PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM FORUM KONSULTASI  
PUBLIK GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
(STUDI KASUS: RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA  
TANJUNGPINANG)”**

Oleh:

Al Lukman Syafni Isra

2205020108

**ABSTRAK**

Keterlibatan para peserta dalam forum konsultasi publik melalui partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang dilaksanakan untuk melihat bagaimana kualitas partisipasi dalam forum konsultasi publik dan bagaimana tindak lanjut dari forum tersebut, namun dalam pelaksanaannya sudah berjalan cukup baik yaitu adanya respon rumah sakit berupa pertimbangan regulasi dan juga inovasi dan kebijakan pemerintah yang baru muncul sehingga dapat dikatakan masih dalam tahap perencanaan seperti pemberitahuan rumah sakit terkait kompetensi, running text, MoU pengantaran obat. Penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan olahan data atau *software* NVivo 14. Permasalahan pada penelitian ini diantaranya: kurangnya pemahaman masyarakat mengenai edukasi waktu dalam pengambilan obat, terbatasnya pelayanan poliklinik rumah sakit. Untuk itu perlu adanya tindakan lanjutan melalui Forum Konsultasi Publik sebagai strategi RSUD Kota Tanjungpinang dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas layanan yang lebih efektif, responsif, dan berkelanjutan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus (*case study*). Penelitian tersebut dengan menggunakan Teknik pengumpulan data: dokumentasi, wawancara, dan observasi. Teori yang digunakan yaitu teori kualitas deliberasi oleh Jhon Thompson dan akuntabilitas partisipatif. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pembahasan hasil tindak lanjut dengan menciptakan inovasi berakar dari keluhan yang terjadi di masyarakat mengenai masyarakat yang tidak memahami prosedur layanan rumah sakit, serta minimnya literasi terhadap pemanfaatan informasi seperti silancep, ketidapahaman masyarakat tentang dalam keterbatasan yang ada, ekspektasi masyarakat dalam pengambilan obat yang tidak sesuai. Serta dalam solusinya rumah sakit perlu adanya tingkat literasi agar masyarakat dapat memahami tujuannya dengan bertambahnya masyarakat yang paham lalu masyarakat dapat mengakses tentunya dapat tercapai dalam peningkatan layanannya, perlunya adanya perubahan sistem pengambilan obat, serta perlunya adanya peningkatan sumber daya rumah sakit

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Partisipasi, Obat

**COMMUNITY PARTICIPATION IN IMPROVING SERVICE QUALITY  
(CASE STUDY: TANJUNGPINANG CITY REGIONAL GENERAL  
HOSPITAL**

Oleh:

Al Lukman Syafni Isra

2205020108

**ABSTRACT**

*The participation of participants in the public consultation forum through community involvement to improve the quality of services at the Tanjungpinang City Regional General Hospital was carried out to assess the quality of participation in the public consultation forum and the follow-up actions generated from the forum. In practice, the implementation has gone quite well, as evidenced by the hospital's responses in the form of reviewing regulations, well as introducing innovations and new government policies. Therefore, these efforts can still be considered to be in the planning stage, such as the hospital's announcements regarding capacity, scrolling text display boards, and the Memorandum of Understanding (MoU) on medication distribution. This descriptive qualitative study, using data that were processed and analyzed with NVivo 14 software, aims to examine the activities and responses within the forum, thereby explaining the diversity of issues arising from both the community's perspective and the hospital's limitations. The issues identified in this study include the public's limited understanding of educational information related to medication collection schedules and the limited capacity of the hospital's outpatient clinic services. Therefore, follow-up actions through the Public Consultation Forum are necessary as a strategy for the Tanjungpinang City Regional General Hospital in developing policies to improve.*

**Keywords:** *Service Quality, Participation, Drug*