

**STRATEGI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK
(Studi Pada Layanan Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah
(RSUD) Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau)**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Magister
Administrasi Publik dalam Program Studi Magister Administrasi Publik pada
Program Pascasarjana
Universitas Maritim Raja Ali Haji



OLEH

**AKHTIKA, S.SI, Apt
NIM. 2200010007**

**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2024

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Tesis ini diajukan oleh ;

Nama : Hj. Akhtika, S.SI., Apt
Nomor Induk Mahasiswa : 2200010007
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Tesis : Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Instalasi Rawat Jalan di RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau)

Telah Berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Tesis pada tanggal 02 Juli 2024 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik Pada Program Studi Pascasarjana Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Dr. Edy Akhyari, S.Sos., M.Si
NIDN. 1008096901 Ketua (.....)
2. Dr. Okparizan, S.Sos., M.HL., M.S
NIDN. 0001108304 Anggota 1 (.....)
3. Dr. Nur Ilmiah Rivai, S.IP., M.Si
NIDN. 0907038501 Anggota 2 (.....)
4. Dr. Rumzi Samin, S.Sos., M.Si
NIDN. 1009037101 Anggota 3 (.....)
5. Dr. Armauliza Septiawan, S.Sos., M.S
NIDN. 0116098206 Anggota 4 (.....)

Disahkan Oleh :
Direktur Pascasarjana

Dr. Rumzi Samin, S.Sos., M.Si
NI PPPK. 197103092021211004

PERNYATAAN ORSINILITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **HJ. AKHTIKA, S.SI, Apt**
NIM : **2200010007**
Program Studi : **Magister Administrasi Publik**
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
Judul Tesis : **Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau)**

Dengan ini menyatakan bahwa dalam tesis saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-2) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional).

Tanjungpinang, 25 Juni 2024



HJ. Akhtika, S.SI, Apt

STRATEGIES IN IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES
*(Study of Outpatient Installation Services at the Raja Ahmad Tabib Regional
General Hospital (RSUD) Riau Islands Province)*

By:
Akhtika

ABSTRACT

Public policy in the field of health services is regulated in Law Number 17 of 2023 concerning Health. One form of service is outpatient installations in hospitals. There are still problems related to the quality of public services, especially in outpatient installations at the Raja Ahmad Tabib Regional General Hospital (RSUD), Riau Islands Province. Problems were identified in several hospitals' operational performance, such as in terms of the timeliness of services and the intensity of the accumulation of outpatients in medical hospitals. Therefore, the aim of this research is to find out the quality of hospital services, especially in outpatient installation services. In measuring service quality, researchers used a qualitative descriptive method approach. And the theory of Zeithaml et al (1990) as a measuring tool with 5 (five) indicators, namely service quality, namely, physical evidence (Tangible), Reliability, Capability (Responsiveness), Guarantee and certainty (Assurance) and Empathy (Empathy). Informants were determined by applying purposive sampling techniques. In data collection, research instruments were used, including field observations and interviews with several informants. Then a documentation study of the available documents is used. Meanwhile, data analysis techniques are carried out through data reduction, displaying data and drawing conclusions on research that has been carried out. The research results show that overall the quality of public services in outpatient installation services at hospitals is running in accordance with the main aim of the service which prioritizes accuracy and comfort for all patients. However, the high number of visits and lack of resources are important findings in the research. Therefore, a more operational public service strategy is needed so that a number of these complaints can be resolved.

Keywords: Public policy, Health services, Outpatient installations

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian yang berjudul Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Studi pada Layanan Instalasi Rawat Jalan di RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau. Tesis penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril dan membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Untuk itu penghargaan dan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada yang Terhormat:

1. Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji, Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA. yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk menempuh Pendidikan Strata-2 di Program Magister Administrasi Publik.
2. Direktur Pascasarjana, Dr. Rumzi Samin, S.Sos.,M.Si atas semangat, dukungan dan dorongnya sehingga proses perkuliahan dapat saya selesaikan dengan baik
3. Koordinator Program Studi Magister Adminstrasi Publik, Dr. Edi Akhyary,S.Sos.,M.Si yang tak bosan-bosanya membimbing danmengarahkan penulis selama menempuh pendidikan di Program Magister Administrasi Publik.
4. Dosen Pembimbing I, Dr. Okparizan, S.Sos.,M.H.I.,M.Si. yang senantiasa memberikan masukan, saran dan semangat sehingga saya mampu menyelesaikan tulisan tesis ini.
5. Dosen Pembimbing II, Dr. Nur Ilmiah Rivai, S.Ip.,M.Si yang senantiasa memberikan masukan, saran dan semangat sehingga saya mampu menyelesaikan tulisan tesis ini.
6. Bapak/Ibu dosen Magister Administrasi Publik, yang selama ini memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat berarti sehingga proses penyelesaian studi ini dapat dicapai.
7. Staf dan pegawai Pascasarjana yang mendukung kelacaran proses studi yang tak bisa di sebutkan satu persatu.

8. Segenap para sahabat di tempat ku berkerja, sahabat di saat perkuliahan yang tidak dapat disebutkan satu persatu, dukungan dan motivasinya menjadi penyemangat moril dalam penyelesaian perkuliahan dan tesis ini. Dan semua pihak yang terlibat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Tanjungpinang, 25 Juni 2024


Penulis

DAFTAR ISI

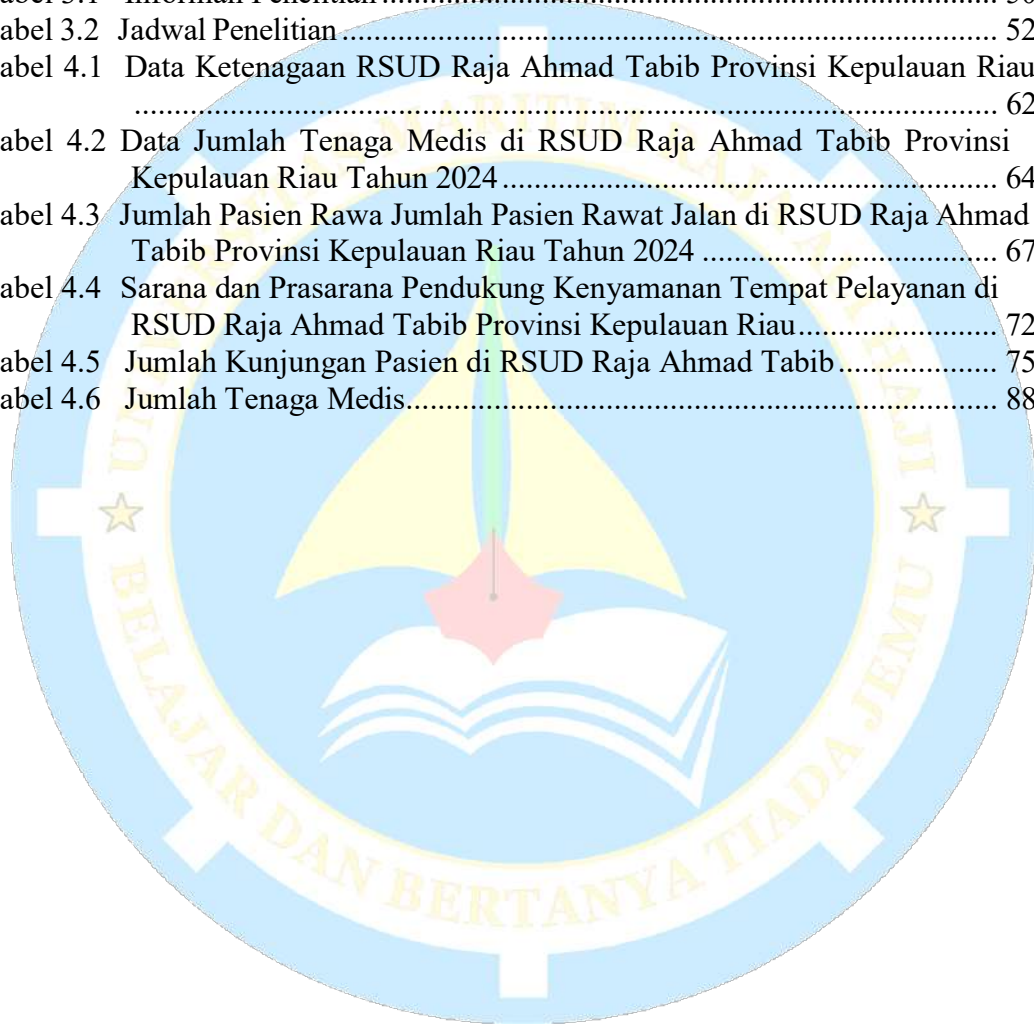
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iii
PERNYATAAN ORSINILITAS PENELITIAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACK</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	14
1.1 Latar Belakang.....	14
1.2 Rumusan Masalah.....	21
1.3 Tujuan Penelitian	21
1.4 Manfaat Penelitian	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA	23
2.1 Penelitian Terdahulu	23
2.2 Kerangka Teori	26
2.2.1 Konsep Kebijakan Publik	27
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik	28
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik	34
2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	37
2.3 Konsep Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit	41
2.4 Kerangka Pemikiran	43
2.5 Konsep Operasional.....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Metode Penelitian	46
3.2 Fokus Penelitian.....	46
3.3 Lokasi Penelitian	47
3.4 Sumber data	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.6 Informan Penelitian	49
3.7 Teknik Analisa Data.....	50
3.8 Jadwal Penelitian	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	53
4.1.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Rawat Jalan RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau.....	65
4.2 Identitas Responden.....	68
4.3 Hasil dan Pembahasan Penelitian	68
BAB V PENUTUP	95
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran.....	98

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fasilitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau	17
Tabel 1.2 Jenis Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau	18
Tabel 1.3 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan di RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau.....	20
Tabel 3.1 Informan Penelitian	50
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	52
Tabel 4.1 Data Ketenagaan RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau	62
Tabel 4.2 Data Jumlah Tenaga Medis di RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2024	64
Tabel 4.3 Jumlah Pasien Rawa Jumlah Pasien Rawat Jalan di RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2024	67
Tabel 4.4 Sarana dan Prasarana Pendukung Kenyamanan Tempat Pelayanan di RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau.....	72
Tabel 4.5 Jumlah Kunjungan Pasien di RSUD Raja Ahmad Tabib.....	75
Tabel 4.6 Jumlah Tenaga Medis.....	88



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kerangka pemikiran penelitian.....	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD Raja Ahmad Tabib Prov Kepri	60
Gambar 4.2 Proporsi Pegawai Menurut Jenis Kepegawaian RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau	63
Gambar 4.3 Pusat Pelayanan dan Informasi RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.4 Sarana dan Prasarana Non Medis di RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.5 Fasilitas Pasien Rawat Jalan pada Loker Pendaftaran, Loker Obat dan Ruang Poliklinik di RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau	74
Gambar 4.6 Fasilitas Rumah Singgah di RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau.....	78

