

ABSTRAK

Penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang mudah, efektif dan efisien berdasarkan pada kebutuhan masyarakat sebagai bentuk kewajiban pemerintah memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap Warga Negara dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Dr. Moh Shaleh Kota Probolinggo. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dan tipe penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 15 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Dr. Moh Shaleh Kota Probolinggo menunjukkan bahwa perbaikan pelayanan publik masih perlu untuk ditingkatkan agar dapat terbentuk Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit Umum dr. Moh Shaleh Kota Probolinggo kearah yang lebih baik, efektif, cepat dan efisien. Adanya perbaikan dalam meningkatkan pelayanan yang dibuat oleh pemerintah dalam pelayanan publik diharapkan senantiasa memudahkan pelayanan publik bagi masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Rawat Inap, Rumah Sakit Umum

ABSTRACT

The implementation of public services is an effort by the state to fulfill the basic needs and civil rights of every citizen over goods, services and administrative services provided by public service providers. The purpose of this study was to find out how the Quality of Inpatient Services at Dr. General Hospital. Moh Shaleh Probolinggo City. The type of research used is qualitative research and the type of research using qualitative descriptive research. Sources of data used in this study are primary data and secondary data. The number of informants in this study were 15 people. Data collection techniques using observation techniques, interview techniques, and documentation techniques. Data analysis techniques using data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study can be known that the quality of inpatient services at Dr. General Hospital. Moh Shaleh, Probolinggo City, showed that public service improvements still need to be improved so that human resources can be formed at dr. Moh Shaleh Probolinggo City towards a better, effective, fast and efficient. It is hoped that there will be improvements in improving services made by the government in public services that will always facilitate public services for the community.

Keywords: Public Service Quality, Hospitalization, General Hospital