

Abstarksi

Pelayanan publik adalah salah satu unsur penting dalam sebuah sistem pemerintahan. Pemerintah sebagai otoritas tertinggi diwajibkan untuk bisa memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Partisipasi masyarakat adalah hal penting guna meningkatkan kualitas pelayanan. Masyarakat tidak boleh hanya dijadikan sebagai pengguna layanan, mereka harus dilibatkan dalam suatu sistem pelayanan publik untuk mewujudkan prinsip keterbukaan. Pelayanan yang paling menjadi sorotan adalah pelayanan kesehatan. Peningkatan kualitas kesehatan bagi masyarakat merupakan salah satu hak warga negara yang harus diperhatikan oleh pemerintah.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus dengan obyek penelitian yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo. Pengumpulan data berupa observasi pada obyek penelitian, wawancara kepada pejabat rumah sakit, tenaga pesehatan, dan pasien serta dokumentasi dari dokumen, arsip, atau catatan yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian ini menggunakan 4 indikator dalam menganalisa partisipasi masyarakat. Indikator tersebut adalah partisipasi dalam perencanaan, partisipasi dalam pelaksanaan, partisipasi dalam pengambilan manfaat, dan partisipasi dalam evaluasi. Selanjutnya untuk mengukur capaian peningkatan kualitas layanan, penelitian ini menggunakan 3 dimensi yaitu sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta produk jasa layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat telah berpartisipasi dalam setiap proses pengambilan keputusan, pelaksanaan, pengambilan manfaat hingga evaluasi. Bentuk-bentuk partisipasinya beragam mulai dari penyampaian keluhan, pengisian survey kepuasan masyarakat, pengelolaan aduan, hingga mengikuti kegiatan yang ada di rumah sakit. Dengan mengoptimalkan pran masyarakat, diharapkan partisipasi yang terjadi dapat ditindaklanjuti dengan cepat, tepat, dan tuntas sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Partisipasi Masyarakat, Pelayanan Kesehatan.

Abstract

Public service is one of the essential elements in a government system. The government, as the highest authority, is required to provide public services that meet the needs of the community. Community participation is crucial to improving service quality. The community should not only be considered service users; they must be involved in a public service system to achieve the principle of transparency. Healthcare services are the most highlighted aspect. Improving the quality of healthcare for the community is one of the citizens' rights that the government must address.

This research is a qualitative study using a case study method, with the research object being the Sidoarjo Regional General Hospital. Data collection included observations of the research object, interviews with hospital officials, healthcare workers, and patients, as well as documentation from documents, archives, or records relevant to this research. This study uses four indicators to analyze community participation: participation in planning, participation in implementation, participation in benefit-taking, and participation in evaluation. Furthermore, to measure the achievement of service quality improvement, this research uses three dimensions: human resources, facilities and infrastructure, and service products.

The results of the study show that the community has participated in every process of decision-making, implementation, benefit-taking, and evaluation. Forms of participation vary, including submitting complaints, filling out community satisfaction surveys, managing grievances, and participating in activities held at the hospital. By optimizing community involvement, it is hoped that participation can be followed up quickly, accurately, and thoroughly to enhance the quality of public services.

Keywords: Public Service, Community Participation, Health Care Service