

ABSTRAK

Analisis mengenai pertanggungjawaban Rumah Sakit Umum Daerah Kilisuci atas kelalaian pelayanan publik. tujuan analisis penelitian ini untuk menganalisis pertanggungjawaban rumah sakit atas komplain pasien terkait pelayanan yang di bawah standar minimum yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik dan juga menganalisis Upaya Rumah Sakit dalam memenuhi standar sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. Dalam penelitian ini menggunakan metode empiris. Pertanggungjawaban rumah sakit atas komplain pasien terkait pelayanan yang di bawah standar minimum yang diatur dalam peraturan menteri kesehatan nomor 30 tahun 2019 tentang panduan perilaku pelayanan publik yaitu dengan cara penyuluhan secara menyeluruh kepada semua pengunjung yang dirasa mengalami kekecewaan terhadap pelayanan rumah sakit ketika berada dilokasi terhadap pelayanan pegawai. Permintaan maaf sendiri dilakukan oleh atasan secara langsung untuk menemui pasien yang masih ada di rumah sakit. Upaya rumah sakit dalam memenuhi standar sesuai peraturan menteri kesehatan nomor 30 tahun 2019 tentang panduan perilaku pelayanan public yaiutu dengan cara penyuluhan materi terkait pedoman pelayanan rumah sakit yang baik kepada pegawai juga berdapak positi setiap bulannya. Penyuluhan dilakukan secara merata terhadap pegawai yang melakukan maupun yang tidak melakukan Tindakan kurang terpuji. Tujuan ini untuk menekan semua pegawai agar paham dan bisa diimplementasikan terhadap pekerjaannya. Terbukti dengan adanya upaya yang

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Penelitian Terdahulu	7
1.6. Metode Penelitian	12
1.7. Sistematika Pembahasan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2.2 Dasar Hukum Pelaayanan Kesehatan Publik Rumah Sakit.....	18
2.3 Hak Dan Kewajiban Pemberi Pelayanan Kesehatan Publik	19
2.4 Asas-Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	21
2.5 Standart Pelayanan Publik.....	23
2.6 Implementasi Kebijakan Public.....	24
2.7 Evaluasi Kebijakan Pelayanan	25
2.8 Tinjauan Umum Tentang Rumah Sakit	26
2.9Asas-Asas Hukum Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit.....	32
2.10 Bentuk Perikatan Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit.....	42

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

- 3.1. Pertanggungjawaban Rumah Sakit Umum Daerah Kilisuci Atas Komplain Pasien Terkait Pelayanan yang Di Bawah Standar Minimum yang Diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik..... 47
- 3.2. Upaya Rumah Sakit Umum Daerah Kilisuci Dalam Memenuhi Standar Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik..... 62

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan	72
4.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	78