

## ABSTRAKSI

**NAMA** : ARI SETYAWAN  
**NIM** : D2B606004  
**JUDUL** : PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA SEMARANG  
(STUDI TENTANG PERATURAN WALIKOTA  
SEMARANG NOMOR : 19 C TAHUN 2009)  
**JURUSAN/PS** : ILMU PEMERINTAHAN/STRATA-1

---

RSUD Kota Semarang sebagai pemberian pelayanan kesehatan non-profit kepada masyarakat sering dijadikan pilihan bagi warga Kota Semarang dan sekitarnya dengan kemampuan ekonomi menengah kebawah. Sayangnya, bukan memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi harapan warga masyarakat pengguna layanan kesehatan di RSUD Kota Semarang tapi justru mengecewakannya. Dalam hal ini perlunya dilaksanakannya SPM RSUD Kota Semarang, agar mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau serta menciptakan kepercayaan masyarakat melalui pelaksanaan pelayanan unggulan.

Tipe penelitian dalam penelitian ini adalah metode penelitian gabungan (*Mixed Methods*) antara metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif. Penelitian ini menganalisa bagaimana pelaksanaan SPM RSUD Kota Semarang, dengan mengambil sampel di RSUD Kota Semarang.

Pelaksanaan SPM RSUD Semarang pada kenyataannya ada pelayanan yang kesesuaiannya sangat tinggi atau sesuai dengan SPM RSUD Kota Semarang dan ada juga pelayanan yang kesesuaiannya sangat rendah. Pelayanan yang kesesuaiannya sangat rendah adalah waktu tanggap pelayanan dokter di gawat darurat, waktu tunggu untuk mendapat pelayanan kesehatan di rawat jalan, waktu tunggu untuk mengetahui hasil pelayanan laboratorium maksimal, waktu tunggu pelayanan untuk obat, jam buka pelayanan kesehatan di rawat jalan serta jam visite dokter spesialis adalah harus tepat.

Rekomendasi bagi RSUD Kota Semarang seharusnya dengan menanamkan dan meningkatkan komitmen untuk menjalankan SPM RSUD Kota Semarang dengan cara memberikan *reward and punishment*, serta meningkatkan kualitas sarana dan prasarana rumah sakit.

Kata Kunci : Pelayanan, RSUD Kota Semarang, SPM

Semarang, 17 November 2011  
Dosen Pembimbing,

Dra. Puji Astuti, M.Si  
NIP. 19620904 198703 2 001