

INTISARI

Setiap instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus dapat memahami ruang lingkup akuntabilitasnya masing-masing. Pada dasarnya akuntabilitas dapat mempengaruhi berhasil tidaknya suatu instansi dalam menjalankan visi dan misinya, serta merupakan tanggung jawab setiap instansi agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Salah satunya di RSUD dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep. Letak novelty pada penelitian ini terletak pada perspektif penelitian, teori, dan fokus penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teori Fokus yang digunakan yaitu Diyanto dalam Natalia (2021) yang terdiri dari kesesuaian pada acuan pelayanan, penanganan masalah dalam proses pelayanan, dan prioritas pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa RSUD dr. H. Moh. Anwar telah menetapkan acuan pelayanan yang jelas dengan adanya visi, misi, SOP, dan janji layanan. Penanganan masalah di RSUD dr. H. Moh. Anwar juga terorganisasi dengan baik dengan adanya instalasi peduli pelanggan. Fasilitas yang nyaman dan lengkap juga menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Dari pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwasannya RSUD dr. H. Moh. Anwar telah mampu menciptakan pelayanan yang baik dan memiliki tingkat akuntabilitas pelayanan yang tinggi hingga membuat masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterima

Kata Kunci : Akuntabilitas, Pelayanan, BPJS

ABSTRACT

Every government agency in providing services must be able to understand the scope of its respective accountability. Basically, accountability can influence the success or failure of an agency in carrying out its vision and mission, and is the responsibility of each agency to achieve the goals that have been set. One of them is at RSUD dr. H. Moh. Anwar, Sumenep Regency. The location of novelty in this research lies in the research perspective, theory and research focus. The method used in this research is descriptive qualitative. Data collection techniques include interviews, observation and documentation. Meanwhile, the Focus theory used is Diyanto in Natalia (2021) which consists of conformity to service references, handling problems in the service process, and priority of service to the community. The research results show that RSUD dr. H. Moh. Anwar has set clear service references with a vision, mission, SOP and service promise. Handling problems at RSUD dr. H. Moh. Anwar is also well organized with customer care installations. Comfortable and complete facilities are also a top priority to increase community satisfaction. From the discussion above, it can be concluded that RSUD Dr. H. Moh. Anwar has been able to create good service and has a high level of service accountability to make people feel satisfied with the service they receive..

Keywords: Accountability, Service, BPJS

