

## ABSTRAK

**Agatha Yolanka Putri, Nim. 3141111001. Analisis Implementasi Pelayanan Kesehatan di Instalasi Gawat Darurat (Studi Pada RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai).**

Pemerintah provinsi dan kabupaten atau kota berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik di bidang kesehatan dalam rangka menyelenggarakan pembangunan kesehatan. Salah satu wujudnya adalah dengan menyediakan rumah sakit sebagai sarana yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang baik sangat penting sebab, pemerintah merupakan tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas haknya. Penelitian ini membahas tentang Analisis Implementasi Pelayanan Kesehatan di Instalasi Gawat Darurat (Studi Pada RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai). Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Subjek penelitian sebagai informan dipilih secara *purposive sampling* yaitu 3 orang dari RSUD. Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai dan 2 orang masyarakat. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu teknik analisis data kualitatif. Penelitian ini dilakukan di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dalam analisis implementasi pelayanan kesehatan di instalasi gawat darurat berdasarkan Kepmenkes RI No 856 Tahun 2009 Tentang Standar Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit belum diimplementasikan secara baik di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai Karena, masih ada pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan di instalasi gawat darurat yang masih diminta uang muka dan dilayani lebih dari 5 (lima) menit saat tiba di instalasi gawat darurat RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai. Sedangkan dilihat dari standar layanan kesehatan di instalasi gawat darurat sesuai dengan layanan sesuai prinsip hak asasi manusia. ditemukan bahwa dalam implementasi standar kesehatan di instalasi gawat darurat RSUD. Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai belum secara maksimal di implementasikan. Dikatakan belum secara maksimal karena, masih ada pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan di instalasi gawat darurat yang masih diminta uang muka dan dilayani lebih dari 5 (lima) menit saat tiba di instalasi gawat darurat RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai.

Kata Kunci : Analisis, Implementasi Pelayanan Kesehatan, Instalasi Gawat darurat.