

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PERBANDINGAN INOVASI PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PADA MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS RUMAH SAKIT TENTARA DOKTER NOESMIR BATURAJA DAN RUMAH SAKIT SANTO ANTONIO BATURAJA)**

**OLEH**

**SRI WAHYUNI**

**1852058**

Pelayanan kesehatan secara cermat diperlukan guna memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Secara naluri hal ini dapat di telusuri dari sejak manusia lahir, seluruh hidup manusia tergantung pada fungsi pelayanan, dalam berbagai macam corak dan bentuk serta kualitasnya. Peran pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya untuk mewujudkan kesejahteraan bagi rakyatnya sebagaimana tertuang dalam konsep "welfare state".

Rumah Sakit merupakan salah satu institusi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan. Rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen sebagaimana halnya badan usaha. Rumah sakit sebagai pusat pelayanan medis merupakan institusi vital dalam suatu masyarakat. Diantara bentuk jasa pelayanan kesehatan dirumah sakit antara lain mampu menangani penyakit yang diderita pasien dengan cepat dan akurat, oleh karena itu dibutuhkan keramahan dan kesiapan para dokter, kecepatan pelayanan para perawat dan juga pegawai rumah sakit yang bersangkutan, sehingga diharapkan akan terbentuk kepuasan konsumen atau pasien pada rumah sakit tersebut.

***Kata Kunci : Rumah Sakit, Inovasi, dan Konsep***

## **ABSTRACT**

### **COMPARISON ANALYSIS OF HEALTH SERVICE INNOVATION IN HOSPITAL DURING THE COVID-19 PANDEMIC (CASE STUDY OF NOESMIR BATURAJA'S ARMY HOSPITAL AND ANTONIO BATURAJA'S HOSPITAL)**

**BY**

**SRI WAHYUNI**

**1852058**

*Careful health services are needed to fulfill desires and increase satisfaction with the services provided. Instinctively this can be traced from the moment humans are born, all human life depends on the function of service, in various styles and forms and quality. The role of the government in providing services to the community is actually an implication of the function of the state apparatus as a public servant with the aim of realizing people's welfare.*

*Therefore, the position of the government apparatus in public services is very strategic because it will greatly determine the extent to which the government is able to provide the best service for the community, thereby determining the extent to which the state has carried out its role properly in accordance with its founding objectives to realize welfare for its people as stated in the concept of "welfare state".*

*The hospital is one of the institutions engaged in health services. Hospital refers to an industry that is engaged in health services by carrying out management based on management as well as business entities. The hospital as a center for medical services is a vital institution in a society. Among the forms of health services in hospitals, among others, being able to deal with patients' illnesses quickly and accurately, therefore it takes the friendliness and alertness of the doctors, the speed of service of the nurses and also the hospital employees concerned, so that it is hoped that customer or patient satisfaction will be formed at the hospital.*

**Keywords:** *Hospital, Innovation, and Concept*