

ABSTRAK

Muhammad Raihan Fadhillah. 2023. Evaluasi Pelayanan Publik Di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. Universitas Muhammadiyah Makassar. (Dibimbing Oleh Anwar Parawangi & Syukri)

Tujuan penelitian yang ingin di capai dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana Evaluasi Pelayanan Publik Di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif dengan pendekatan diskriptif dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai implementasi Pelayanan Publik Di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kehandalan (*reliability*) dalam pelayanan kesehatan pasien Rawat Inap sudah baik, kesigapan dokter dan kecakapan petugas Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep dalam menangani pasien Rawat Inap, penanganan pasien yang sesuai dengan prosedur yang berlaku, dan selalu mengedepankan profesionalitas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Empati (*empathy*), kemampuan merespon keluhan pasien direspon baik oleh petugas Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. Dan sikap empati pegawai rumah sakit cukup bagus dalam memberikan pelayanan prima sesuai dengan visi dan misi yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. Daya tanggap petugas kesehatan terhadap pasien sudah baik, mendengarkan kebutuhan dan keluhan pasien tetapi dari segi pelayanan petugas kesehatan kurang menerapkan kecepatan dalam bekerja sesuai dengan harapan pasien. Bentuk jaminan (*assurance*) oleh rumah sakit adalah memberikan informasi yang jelas terhadap waktu pelayanan bagi setiap pasien sehingga pasien dapat berkunjung sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Bukti fisik (*tangible*), sarana dan prasarana yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep telah memadai dan mendukung dalam membantu pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit. Namun fasilitas dalam ruangan rawat inap belum lengkap dan pemeliharannya masih butuh ditingkatkan.

Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan Publik.