

## ABSTRAK

**SRI AYU ANDAYANI (2019), Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Salewangang Di Kabupaten Maros. (dibimbing oleh Budi Setiawati, Haerana).**

Akuntabilitas menghadirkan suatu kepatuhan kepada prosedur dan peraturan yang berlaku serta mampu melakukan evaluasi kinerja, keterbukaan dalam pembuatan keputusan, merujuk pada jadwal yang telah di tetapkan dan menetapkan efisiensi dan efektifitas biaya pelaksanaan tugas-tugasnya. Akuntabilitas sangat di perlukan untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan publik salah satunya adalah pelayanan kesehatan. Melihat permasalahan tersebut, maka sangat penting untuk melihat akuntabilitas pelayanan dalam rumah sakit agar pelayanan kepada pasien sudah sesuai standar atau akta/janji pelayanan publik yang telah di tetapkan.

Jenis penelitian yang digunakan pendekatan kualitatif dengan tipe fenomenologi di maksudkan untuk memberi gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang di teliti berdasarkan pengalaman yang di alami oleh informan. Pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, teknik dan waktu.

Adapun hasil penelitian dari indikator kepatuhan terhadap aturan yaitu Terdapat beberapa pasien yang kurang mengetahui atau memahami aturan yang di tetapkan dalam rumah sakit. terhadap prosedur belum berjalan secara maksimal Hal ini dapat dilihat dengan waktu pelayanan yang didapatkan pasien tidak sesuai dengan waktu prosedur pelayanan yang di tetapkan dalam Rumah Sakit Salewangang Maros. Petanggungjawaban terhadap program yaitu terdapat perbedaan karakter yang di lakukan oleh perawat dan tenaga medis dalam memberikan pelayanannya kepada pasien, Jadi dalam pembentukan karakter seseorang belum sepenuhnya dapat disatukan baik dalam aturan yang mengikat. Indikator Pertanggungjawaban terhadap kebijakan mengenai penerapan kebijakan BPJS Kesehatan untuk tingkat kepuasan pasien berjalan dengan cukup baik walaupun ada juga pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit..

Kata Kunci : Akuntabilitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan