

## ABSTRAK

**Andika Plunggu Putri, Andi Rosdianti Razak, dan Nur Wahid. 2021. Implementasi Citizen Charter Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji Kota Makassar.**

*Citizens Charter* adalah model pendekatan yang mencakup kesepakatan berdasarkan pendapat pelanggan yang menempatkan penerima layanan sebagai pusat perhatian dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik. *Citizens Charter* hasil kesepakatan antara dua pihak yaitu penyelenggara dan pengguna pelayanan tentang praktek pelayanan yang akan diwujudkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *Citizen Charter's* dalam meningkatkan pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari 9 (sembilan) orang yang ditentukan menggunakan *purposive sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan 3 (tiga) indikator untuk mengetahui implementasi *Citizen Charter's* dalam meningkatkan pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji Kota Makassar, yaitu: 1) Visi dan misi pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji Kota Makassar sudah berjalan dengan efektif dengan terwujudnya pelayanan kesehatan yang ramah, professional, transparansi dan partisipatif sehingga mendorong masyarakat untuk hidup sehat serta membangun citra pelayanan dengan memperlakukan masyarakat sebagai pusat perhatian; 2) Standar pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji Kota Makassar sudah efektif dan efisien, dalam hal ini meningkatkan kualitas standar pelayanan yang sekarang bisa dilakukan secara online serta sarana dan prasaran, informasi yang dilakukan secara terbuka dan memberikan kepastian layanan yang meliputi waktu, prosedur dan cara pelayanan; dan 3) Survey pengguna layanan, bahwa survey pengguna layanan belum berjalan dengan efektif karena masih terjadi permasalahan terkait respon pasien saat diminta saran atau masukan terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji Kota Makassar masih kurang.

**Kata Kunci:** *Citizen Charter's*, Pelayanan publik