

ABSTRAK

NURWAH DANIAH, Responsivitas dalam Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah K.H. Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar (dibimbing oleh Andi Rosdiyanti Razak dan Abdi)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui responsivitas dalam pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah K.H. Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar. Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif dengan informan sebanyak 8 orang yang diambil secara *purposive*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara sistematis yakni reduksi data, penyajian data, verifikasi dan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas dalam pelayanan di Rumah sakit umum daerah K.H. Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar terdiri dari 3 (tiga) hal, yaitu: (1) Kemampuan merespon yang didasarkan pada perilaku dan tanggapan yang baik. Hal ini dilihat dari kesopanan, keramahan keadilan yang ditunjukkan dalam melayani; (2) Kecepatan melayani yang didasarkan pada waktu pelayanan setiap hari dan kelincahan petugas belum berjalan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Hal ini dikarenakan pada waktu pelayanan masih ada petugas yang lambat dalam menangani pasien, (3) Ketepatan melayani didasarkan pada prosedur pelayanan dan kecermatan petugas sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari kefokuskan petugas dan tidak terjadi kekeliruan dalam pelayanan dengan kata lain petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien dan pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Kata kunci : Responsivitas, Pelayanan Publik

ABSTRACT

NURWAH DANIAH, Responsiveness in Public Services at the Regional General Hospital K.H. Hayyung Selayar Island Regency (guide by Andi Rosdiyanti Razak, dan Abdi)

The objectives of this study were out find responsiveness public at the regional hospital K.H. Hayyung of Selayar island regency. This study uses a type qualitative descriptive with as many as 8 informant taken by purposively. Data collection techniques use observation, interviews, and documentation. Data analysis is carried out systematicly, namely data reduction, data presentation, verification, and conclusions

The results of the study indicate that responsiveness is in service at the regional general hospital K.H. Hayyung Selayar Island regency consists of (3) three: (1) the ability to respond to the behavior and good respons. This is seen from modestly, friendliness, justice shown in serving; (2) the speed of service which is based on service time every day and the agility of the officer has not run smoothly in accordance with the stipulated conditions. This is because at the time of service there are still officier who are slow to handle; (3) the accuracy of service is based on service procedures and the accuracy of the officers is good. This can be seen from the accuracy of the officier and there no mistake in the service in other words the officier provides services according to the wishes and services carried out in accordance with established procedurs.

Keywords: *Responsiveness, Public Service*