

ABSTRAK

SYAWAL FITRIAH, 2017 Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bulukumba (RSUD) H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba. (dibimbing oleh Mappamiring dan Djuliaty Saleh).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan tipe penelitian fenomenology dengan menggunakan dua macam data yaitu data primer dan data sekunder. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 12 orang dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba dilihat dari tiga dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangible (bukti fisik), Responsivitas (daya tanggap), Assurance (jaminan) dapat dikatakan berkualitas. Namun dalam pelayanan perlu meningkatkan mutu dan kualitas dalam pelaksanaan pelayanan agar kepuasan pasien lebih meningkat lagi.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan Publik*

