

ABSTRAK

Nama : Eni Pujiastutik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Judul : Evaluasi Pelayanan Kesehatan Dalam Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis proses evaluasi pelayanan kesehatan dalam pelayanan publik di Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. Serta Mengidentifikasi masalah atau kendala yang dihadapi oleh Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif, Sumber Data yang diperoleh berasal dari Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. Pengumpulan Data melalui Wawancara, Observasi, serta Dokumentasi. Berdasarkan analisis data menunjukkan bahwa *Tangibles* terdapat fasilitas fisik rumah sakit atau klinik, penampilan dan profesionalisme staf, alat dan teknologi kesehatan, kejelasan komunikasi dan Informasi. *Reliability* terdapat ketepatan diagnosis dan pengobatan, konsistensi layanan, pemenuhan janji. *Responsiveness* terdapat kecepatan respons, kemampuan mendengarkan dan berkomunikasi, serta penanganan keluhan. *Assurance* terdapat Kompetensi Tenaga Kesehatan, Rasa Aman dan Kepercayaan. *Empathy* terdapat perhatian personal, memahami kebutuhan emosional pasien. Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa kualitas sarana dan prasarana yang dinilai kurang memadai, terutama akibat keterbatasan anggaran untuk pemeliharaan fasilitas. Selain itu, kecepatan waktu pelayanan masih dirasakan lambat, khususnya bagi pasien rawat jalan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan mengalami peningkatan terbukti dengan adanya jumlah peningkatan pasien tiap tahunnya.

Kata Kunci : Evaluasi Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Name : Eni Pujiastutik

Program Study: Government Studies

Tittle : *Evaluation of Health Services in Public Services at Kalisat Regional Hospital, Jember Regency.*

This study aims to identify and analyze the process of evaluating health services in public services at the Kalisat Regional Hospital, Jember Regency. As well as identifying problems or obstacles faced by the Kalisat Regional Hospital of Jember in providing health services to the community. The method used in this research is a qualitative approach, the source of data obtained comes from the Kalisat Regional Hospital of Jember Regency. Data collection through interviews, observation, and documentation. Based on data analysis shows that Tangibles there are physical facilities of hospitals or clinics, appearance and professionalism of staff, tools and health technology, clarity of communication and information. Reliability is the accuracy of diagnosis and treatment, consistency of service, fulfillment of promises. Responsiveness is the speed of response, the ability to listen and communicate, and handling complaints. Assurance is the competence of health workers, a sense of security and trust. Empathy is personal attention, understanding the emotional needs of patients. The results of this study found that the quality of facilities and infrastructure is considered inadequate, mainly due to budget constraints for facility maintenance. In addition, the speed of service time is still perceived as slow, especially for outpatients. Overall, the quality of health services provided has improved as evidenced by the number of patients increasing each year.

Keywords: *Service Evaluation, Health Services, Public Services*