

**EVALUASI KINERJA PETUGAS PELAYANAN  
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
RAJA AHMAD THABIB PROVINSI KEPULAUAN RIAU  
TAHUN 2023**

**Oleh  
Feby Angraini  
NIM. 170563201015**

**Abstrak**

Tuntutan layanan kesehatan yang baik dan tepat yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu kewajiban oleh petugas kesehatan untuk memenuhi kebutuhan pasien atau masyarakat dalam aspek kesehatan. Dalam ilmu administrasi, layanan kesehatan termasuk kedalam layanan publik yang melayani dan mengurus kesehatan masyarakat. Kekurangan dan kelebihan layanan ini dapat dilihat dari bagaimana layanan itu diberikan dan bagaimana dampak yang dirasakan oleh penerima layanan yang kemudian dikenal dengan kinerja petugas layanan kesehatan. Untuk mendukung memperoleh hasil didalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori yang dikembangkan oleh Stufflebeam tentang evaluasi model CIPP (Heman Susanto:2016) yakni *Context Evaluation, Input Evaluation, Process Evaluation dan Product Evaluation*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk memudahkan peneliti menguraikan hasil temuan peneliti berdasarkan observasi dan teknik pengumpulan data oleh peneliti dilapangan. Melalui tahap pengumpulan data dilapangan serta penguatan penelitian oleh peneliti dengan metode serta teori yang digunakan, maka didapati hasil penelitian mengenai kinerja petugas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau telah berjalan dengan baik walaupun masih diperlukannya peningkatan terhadap kualitas layanan kesehatan rumah sakit baik secara individu maupun organisasi rumah sakit.

**Kata Kunci:** Kinerja, Evaluasi, Rumah Sakit, Pelayanan Publik

**PERFORMANCE EVALUATION OF HEALTH SERVICES  
WORKERS AT THE RAJA AHMAD THABIB REGIONAL  
GENERAL HOSPITAL RIAU ISLANDS PROVINCE 2023**

by  
**Feby Angraini**  
**NIM. 170563201015**

**Abstract**

*The demand for good and appropriate health services provided by health service workers is basically an obligation by health workers to meet the needs of patients or the community in the health aspect. In administrative science, health services are included in the public services that serve and manage public health. The shortcomings and advantages of this service can be seen from how the service is provided and the impact felt by the service recipients, which is then known as the performance of health service workers. To support obtaining results in this research, researchers used the theory developed by Stufflebeam regarding CIPP model evaluation (Heman Susanto: 2016), namely Context Evaluation, Input Evaluation, Process Evaluation and Product Evaluation. This research uses a qualitative descriptive method to make it easier for researchers to describe the results of researchers' findings based on observations and data collection techniques by researchers in the field. Through the stage of data collection in the field and strengthening research by researchers with the methods and theories used, it was found that the results of research regarding the performance of health service officers at the Raja Ahmad Thabib Regional General Hospital, Riau Islands Province have been going well although there is still a need to improve the quality of home health services. sick both individually and in hospital organizations.*

*Key Words: Performance, Evaluation, Hospital,*