

ABSTRAK

Puskesmas merupakan instansi pemerintah atau pusat pembangunan pembinaan , dan pelayanan sekaligus merupakan pos pelayanan terdepan dalam pelayanan pembangunan kesehatan masyarakat yang menyelenggarakan kepada masyarakat. Puskesmas Terjun telah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan kesehatan Puskesmas Terjun dan faktor – faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dan bersifat deskriptif dan menganalisis data yang di peroleh dengan data primer dan data sekunder. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Terjun Kota Medan masuk dalam katagori baik atau pun berkualitas. Masyarakat atau pasien merasa puas atas pelayanan pegawai Puskesmas Terjun Kota Medan, yaitu kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Puskesmas Terjun Kota Medan dalam memberikan pelayanan kesehatan sudah di terapkan sesuai prosedur indicator pelayanan Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, Empathy. Dengan adanya Fasilitas kesehatan seperti Puskesmas dari Pemerintah dan di dukung dengan kinerja pegawai yang berkualitas sehingga mampu dan membantu masyarakat menjadi lebih sehat.

Kata Kunci : Pelayanan Masyarakat, Kualitas Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

Puskesmas is a central government agency or coaching development, and service of postal services as well as a leader in development of public health services to the community organizing. Falls Health Center has been providing services to the public. The purpose of this study was to determine the health care PHC Falls and factors - factors supporting and providing services. This study uses qualitative and descriptive and analyze data obtained with primary data and secondary data. The survey results revealed that health services in Puskesmas Falls Medan included in either category or quality. Society or the patient is satisfied with the services the health center employees Falls Medan, namely kemampuan employees in providing services to patients. Falls Health Center of Medan in providing health services has been applied according to the procedure of service indicator Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, Empathy. With the health facilities such as health centers of the Government and supported by the performance of qualified personnel so that they can and help people become healthier.

Keywords: Community Services, Health Care Quality

