

ABSTRAK

Puskesmas merupakan salah satu instansi pemerintah yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas Medan Denai telah memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai puskesmas Medan Denai dan faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan berbentuk deskriptif dan menganalisis data yang di peroleh dengan rumus deskriptif data tunggal. dari hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan kesehatan di puskesmas Medan Denai masuk kedalam kategori baik dengan skor jawaban responden ± 48.7 . masyarakat/pasien merasa puas atas kinerja dan pelayanan pegawai puskesmas Medan Denai, yaitu kemampuan para dokter dalam menangani pasien

Kinerja puskesmas Medan Denai dalam memberikan pelayanan kesehatan sudah diterapkan sesuai prosedur, responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi. Dengan adanya fasilitas kesehatan seperti puskesmas dari pemerintah dan di dukung dengan kinerja pegawai puskesmas yang berkualitas mampu dan membantu masyarakat menjadi lebih sehat.

Kata Kunci : Kinerja, Kualitas Pelayanan, Deskriptif.

ABSTRACT

Puskesmas is short of pusat kesehatan masyarakat (the central of public healthiness) is one the government's instance that has an important role of giving healthiness services to all of citizen. This research purposes to know the performances of people who work in puskesmas Medan Denai and also to know the supporting things and the abstacles for doing services.

This research used the quantity method and descriptive form and also to analysethe data which is taken by single data descriptive formula. By doing this research, we know that the healthiness service in puskesmas Medan Denai is in good category with score of respondent's answers. There were 48,7 percents of people or patients felt satisfied for the performances and services of puskesmas Medan Denai workers that include the capability of the doctors for handling their patients.

The performance of puskesmas Medan Denai for giving health services,are according to standart procedures that include responsiveress, accountability, and transparency. The astablishment of health services such as Puskesmas from our government which is followed with great performances and capabilities of Puskesmasworkers could make the maximum services and help people form sickness.

Keyword : Performances/ Quality, services, descriptive.