

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA PUSKESMAS BESTARI KOTA MEDAN DALAM PELAYANAN PUBLIK

O L E H

RAMDAN SYAHRIL

NPM : 11 851 0043

PROGRAM STUDI KEPEMERINTAHAN

Keberadaan puskesmas bestari di Kota Medan memberikan kontribusi terhadap kurangnya fleksibilitas penanganan keluhan masyarakat atas pelaksanaan yang diberikan oleh Puskesmas. Hasil penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa di puskesmas penelitian menunjukkan masih ada gap antara: harapan konsumen dan pandangan puskesmas, antara harapan konsumen (pasien) dengan pandangan Puskesmas tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas, antara pandangan Puskesmas tentang pelayanan kesehatan Puskesmas dengan standar pelayanan kesehatan Puskesmas yang ada, antara standar pelayanan kesehatan Puskesmas yang ada dengan penyajian/ pemberian pelayanan kesehatan yang dilakukan Puskesmas, dan antara pelayanan kesehatan yang dirasakan dengan pelayanan kesehatan yang diharapkan konsumen (pasien).

Adapun permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja Puskesmas Bestari Kota Medan dalam pelayanan publik.

Untuk menganalisis permasalahan tersebut maka dilakukan penelitian secara kepustakaan dimana bahan-bahan yang dikumpulkan didapatkan dari berbagai literatur dan penelitian pada Puskesmas Bestari Medan.

Setelah dilakukan pengumpulan dan analisis data maka diketahui Semua pasien yang mendapat perawatan kesehatan di Puskesmas Bestari merasa puas dengan pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Bestari. Hal ini ditelaah dari kinerja yang ditampilkan dalam pelaksanaan pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak, Keluarga Berencana dan juga Poli Umum. Secara umum kinerja Puskesmas Bestari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kerjanya sudah baik karena ditopang oleh Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana Puskesmas Bestari, Kemampuan Biaya dan Pendistribusian Tenaga Kesehatan yang baik. Penelitian juga menyarankan Petugas kesehatan dan dokter khususnya yang ada di Puskesmas Bestari hendaknya mampu mempertahankan kinerja atau kualitas pelayanannya untuk menghindari anggapan masyarakat yang tidak baik sehingga dengan sendirinya dapat meningkatkan jumlah kunjungan masyarakat untuk berobat di Puskesmas Bestari.

Kata Kunci: Kinerja, Puskesmas, Pelayanan Publik

ABSTRACT

PERFORMANCE ANALYSIS BESTARI CITY PUBLIC HEALTH FIELD IN PUBLIC SERVICE

O L E H
RAMDAN SYAHRIL
NPM : 11 851 0043
GOVERNANCE STUDY PROGRAM

The existence of health centers in the city of Medan bestari contributes to the lack of flexibility of the handling of public complaints over the implementation provided by the health center. Preliminary research results indicate that in puskesmas research shows there is still a gap between: the expectations of consumers and health centers view, between the expectations of consumers (patients) with a view of the health center health services at the health center, the health center views about health service health centers with the standards of health care health centers, between the standard of health care health centers with the presentation / delivery of health services conducted health center and between health services perceived by the expected health care consumers (patients).

The issues raised in this research is how the performance of PHC Bestari Medan in the public service.

To analyze the problems it is done research library where the materials are collected from the various literature and research on PHC Bestari Medan.

After collecting and analyzing the data it is known All patients who receive medical care at the health center Bestari satisfied with the service of health workers in health centers Bestari. It is examined from the performance shown in the implementation of the Maternal and Child Health services, Family Planning and Public Poli. In general, the performance of PHC Bestari in providing services to the community in the areas they are good because it is supported by Human Resources, Infrastructures PHC Bestari, Capability and Cost Distribution of good health. Research also suggests health officials and doctors particularly in Peskesmas Bestari should be able to maintain the performance or quality of His ministry to avoid the public perception is not good so that by itself can increase the number of people to seek treatment at the health center Bestari.

Keywords : Performance , Health Center , Public Services