

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
PANGKALAN KASAI KECAMATAN SEBERIDA KABUPATEN
INDRAGIRI HULU**

ABSTRAK

Oleh
Fitri Handayani

Kata Kunci : Pelayanan, Kesehatan, Puskesmas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat obyektif Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pangkalan Kasai Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu. Indikator dari penelitian ini adalah Ketanggapan Petugas Dalam Memenuhi Kebutuhan Pasien, Kelancaran Komunikasi Antara Petugas dan pasien, Keprihatinan, Keramah Tamahan Petugas dalam Melayani Pasien. Tipe penelitian yang berlokasi di Kecamatan Seberida, Kabupaten Indragiri Hulu ini adalah Servey Deskriptif, yaitu memprioritaskan daftar kuissioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dari obyektivitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi yang di teliti. Adapun populasi yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Kepala UPT Puskesmas Pangkalan Kasai Ibu drg. Dwiyana Syahputri, Kepala Unit Upaya Kesehatan Masyarakat, dan Masyarakat yang menggunakan jasa Puskesmas Pangkalan Kasai. Adapun teknik sampling yang digunakan dalam menetapkan individu sampel adalah teknik sensus untuk populasi pegawai dan teknik incidental sampling untuk kelompok populasi Masyarakat, jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari, data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuissioner dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi. Sementara teknik analisa data yang digunakan adalah dengan mempergunakan alat bantu tabel frekuensi. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pangkalan Kasai Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu berada pada interval penilaian “Cukup Baik” Rekomendasi yang perlu dipertimbangkan adalah dimana agar kedepannya pihak Perusahaan Puskesmas Pangkalan Kasai lebih aktif lagi dalam melakukan upaya kesadaran kesehatan di tengah masyarakat.

**HEALTH QUALITY ANALYSIS OF HEALTH SERVICES IN
PUSKESMAS PANGKALAN KASAI SUBDISTRICT DISTRICT ON
INDRAGIRI HULU REGENCY**

ABSTRACT

By
Fitri Handayani

Keywords: Service, Health, Puskesmas.

This study aims to determine the level of Objective Quality of Health Services At Puskesmas Pangkalan Kasai Seberida Sub-district Indragiri Hulu Regency. Indicators of this study are the Response of Officers in Meeting the Patient Needs, Smooth Communication between Officers and Patients, Concerns, Hospitality Fit Officers in Serving Patients. The type of research located in Seberida Subdistrict, Indragiri Hulu District is Servey Descriptive, which memprioritaskan list of quissioner as a tool of collecting data and data collected with this tool then used as the main raw material to analyze the empirical condition of objectivity existence of research objectives at the location in the pery . The population in use in this research is Head of Health Center Puskesmas Kasai Ibu drg. Dwiyana Syahputri, Head of Community Health Effort Unit, and Community using Puskesmas Pangkalan Kasai. The sampling technique used in assigning individual samples is the census technique for the employee population and the incidental sampling technique for the population group, the type and data collection techniques used in this study consist of, primary data collected by using quissioners and interviews and secondary data collected using observation techniques. While the data analysis technique used is to use the tool table frequency. Based on this analytical technique, the researcher evaluates and concludes that the Analysis of Health Service Quality at Pangkalan Kasai Sub-district of Seberida Regency of Indragiri Hulu Regency is at the "Good Enough" rating interval. Recommendation to be considered is where in the future the Company of Puskesmas Pangkalan Kasai is more active in doing awareness health in the community.