

# **KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS UJUNGBATU KABUPATEN ROKAN HULU PROVINSI RIAU**

## **ABSTRAK**

**ULFA SYAH PUTRI**

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Puskesmas

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan kualitas pelayanan pada puskesmas dalam hal mencapai efektifitas kinerja pegawai yang bekerja di Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu. dalam penelitian ini peneliti mewawancara 1 orang informan yaitu Kepala Puskesmas Ujungbatu. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Jenis data yang dikumpulkan melalui data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan yang digunakan kuisioner, wawancara dan observasi. Adapun analisa data yang digunakan adalah setelah data sekunder, kemudian dikelompok sesuai dengan keperluan dan kegunaan serta dianalisis secara baik secara kuantitatif kemudian dilakukan analisa secara deskriptif dan seterusnya diambil suatu kesimpulan. Berdasarkan analisis data yang dilakukan bahwa Kualitas Pelayanan di Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu dikelola dengan cukup baik oleh karena itu tugas pegawai puskesmas kedepannya harus lebih diperhatikan kembali terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Adapun saran-saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah menambahkan fasilitas pelayanan agar lebih nyaman. Serta Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) perlu ditingkatkan lagi dengan pelatihan dibidang medis, serta meningkatkan daya tanggap pelayanan dan transparansi pelayanan.

## **SERVICE QUALITY IN UJUNGBATU HEALTH CENTER OF ROKAN HULU DISTRICT, RIAU PROVINCE**

### **ABSTRACT**

**ULFA SYAH PUTRI**

**Keywords:** *Public Service, Quality of Health Center Services*

*This study aims to determine the role of service quality in health centers in terms of achieving effective performance of employees who work at Puskesmas Ujungbatu, Rokan Hulu Regency. in this study the researcher interviewed 1 informant, the Head of Puskesmas Ujungbatu. Data collection used in this research is quantitative descriptive method. Types of data collected through primary data and secondary data, collection techniques used questionnaires, interviews and observations. The analysis of the data used is after secondary data, then grouped according to the needs and uses and analyzed quantitatively and then analyzed descriptively and a conclusion is taken. Based on data analysis conducted that the Quality of Service at Puskesmas Ujungbatu in Rokan Hulu Regency is managed fairly well, therefore the task of pustakmas staff in the future must be more attention to the quality of health services at the Puskesmas. The suggestions for improving service quality are adding service facilities to make it more comfortable. As well as the Quality of Human Resources (HR) need to be improved again with training in the medical field, as well as improving responsiveness of services and transparency of services.*