

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik pada Puskesmas Kecamatan Gunung Sitember Kabupaten Dairi. Adapun jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan tipe deskriptif dan menggunakan sumber data primer dan sekunder dengan penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling sebanyak 5 (lima) orang kemudian data dikumpulkan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi setelah itu dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan serta keabsahan data mengunkan teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara kualitas pelayanan dapat dikatakan masih kurang baik, Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada masih sangat dibutuhkan, guna untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Proktivitas baik dari peralatan medis yang cukup memadai dan para petugas kesehatan memiliki keterampilan bagus yang dapat dilihat dari segi kedisiplinan petugas, kejelasan petugas yang bertanggung jawab, Ketepatan waktu dan bertindak cepat. Semangat kerja bermakna antara pemberian insentif dengan semangat kerja, apabila pemberian insentif terpenuhi maka akan mampu mendorong semangat kerja dari tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas karena tingkat semangat kerja yang dimiliki oleh seseorang dapat dinilai dari yang dicapai dan yang diinginkan. Keluwesan adaptasi yang terjalin antara petugas dengan pasien dianggap sudah memenuhi apa yang menjadi kebutuhan saat itu yaitu agar diperhatikan oleh para petugas baik selama penanganan diruangan maupun saat mereka sedang menunggu. Adapun faktor pendukung yaitu adanya kesanggupan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia, adanya keterampilan khusus untuk untuk menangani pekerjaan tersebut, disiplin dalam waktu, prosedur dan metode yang telah di tentukan dan faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kesehatan ialah, banyaknya anggota keluarga yang turut hadir untuk mendampingi pasien dalam keadaan darurat, sehingga menyulitkan petugas pelayanan kesehatan untuk menangani pasien.

ABSTRACT

This study aims to determine the effectiveness of health services at the Puskesmas Gunung Sitember District, Dairi Regency. The type of research used is qualitative with descriptive type and uses primary and secondary data sources with the determination of informants using purposive sampling technique as many as 5 (five) people then data is collected using observation, interviews, and documentation techniques after which it is analyzed by data reduction techniques, presentation data and drawing conclusions as well as the validity of the data using triangulation techniques. The results of the study indicate that the quality of service can be said to be still not good, this shows that the existing facilities are still very much needed, in order to provide quality services to the community. Good productivity from adequate medical equipment and health workers have good skills which can be seen in terms of officer discipline, clarity of responsible officers, punctuality and quick action. Morale is meaningful between the provision of incentives and morale, if the incentives are fulfilled, it will be able to encourage the morale of health workers in carrying out their duties because the level of morale possessed by a person can be judged from what is achieved and what is desired. The flexibility of adaptation that exists between officers and patients is considered to have fulfilled what was needed at that time, namely to be noticed by the officers both during treatment in the room and while they were waiting. The supporting factors are the ability to do work with noble motives, the existence of special skills to handle the work, discipline in time, procedures and methods that have been determined and the inhibiting factor in providing health services is, the number of family members who are also present to assist patients in an emergency, making it difficult for health care workers to treat patients.