

## ABSTRAK

**ANDI MUHAMMAD YUSUF. 2018, *Efektifitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kahu Kabupaten Bone*** (dibimbing oleh Abdul Mahsyar dan Adnan Ma'ruf).

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang Efektifitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kahu Kabupaten Bone yang bertujuan untuk melihat bagaimana efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kahu Kabupaten Bone dan apakah efektivitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kahu Kabupaten Bone.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, penelitian ini berusaha memecahkan masalah dengan menggambarkan problematika yang terjadi. Sedangkan tipe penelitian ini adalah fenomenologi yang lebih menekankan pada penggambaran hasil penelitian melalui pengalaman yang dialami oleh para informan dan mengungkapkan suatu fakta atau realita dengan menggunakan dua macam data yaitu data primer dan data sekunder. Informan penelitian ini sebanyak 11 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Data tersebut kemudian dianalisis secara kualitatif yaitu menganalisis semua data yang berhasil dikumpulkan penulis selanjutnya ditampilkan dalam bentuk kalimat sesuai dengan hasil wawancara dari beberapa informan yang sebelumnya telah ditentukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kualitas meliputi (a) Pelayanan Dokter di Puskesmas Kahu yang diberikan belum optimal dan harus di tingkatkan lagi, sehingga kualitas pelayanan dapat mencapai hasil yang memuaskan, (b) Pelayanan paramedis di Puskesmas Kahu masih perlu peningkatan dan memberlakukan peraturan yang sudah ditetapkan, (c) Pelayanan administrasi masih belum optimal, adanya pasien yang sering komplein terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas Kahu Kabupaten Bone. Efektivitas pelayanan di Puskesmas Kahu belum sepenuhnya dikatakan efektif sebab kurangnya respon sehingga pasien merasa tidak terlayani dengan baik.

Kata kunci : *Efektifitas, Pelayanan, Kepuasan, Puskesmas.*