

ABSTRAK

Nur Afni Darmayanti, 2024. Efektivitas Pelayanan Masyarakat Di Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar (di bimbing oleh Abdul Kadir Adys, dan Riska Sari)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui keefektifan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Puskesmas Ballaparang Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah secara kualitatif, dan berfokus pada data yang diperoleh dari hasil penelitian. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data melibatkan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk uji keabsahan data melalui trigulasi teknik dan trigulasi waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator ketepatan waktu pelayanan di Puskesmas Ballaparang belum berjalan efektif. Kemudian pada indikator akurasi pelayanan sudah menunjukkan efektif dalam keakuratan data identitas pasien dan keakuratan data medis, dan keakuratan informasi layanan dan biaya. Selanjutnya pada indikator kesopanan dan keramahan dalam berkomunikasi, penanganan keluhan, keramahan saat penyelesaian pembayaran kesopanan dan keramahan pada saat memberikan informasi dan kesiagaan saat menanggapi pertanyaan pasien sudah berjalan efektif. Kemudian indikator yang terakhir adalah kemudahan mendapatkan pelayanan terkait dengan kemudahan fasilitas fisik, kemudahan dalam pembayaran, serta kemudahan mendapatkan panduan dan bantuan petugas sudah berhasil dan penerapannya sudah efektif.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Puskesmas Ballaparang

ABSTRACT

Nur Afni Darmayanti 2024, Effectiveness of Community Services at Ballaparang Community Health Center, Rappocini District, Makassar City. (supervised by Abdul Kadir Adys, and Riska Sari)

The aim of this research is to determine the effectiveness of the services provided to the community at the Ballaparang Community Health Center, Rappocini District, Makassar City.

This research uses a qualitative method with a qualitative descriptive research type which aims to examine the condition of natural objects qualitatively, and focuses on the data obtained from the research results. Data sources consist of primary data and secondary data, using data collection techniques, namely observation, interviews and documentation. Data analysis techniques involve data reduction, data presentation and drawing conclusions. Meanwhile, to test the validity of the data through technical triangulation and time triangulation.

The aim of this research is to determine the effectiveness of the services provided to the community at the Ballaparang Community Health Center, Rappocini District, Makassar City. The method used is qualitative descriptive. The research results show that the indicators: (1) punctuality; services at the Ballaparang Community Health Center have not been effective, (2) accuracy; the service has shown to be effective in the accuracy of patient identity data and the accuracy of medical data, and the accuracy of service and cost information, (3) politeness and friendliness in communicating, handling complaints, friendliness when settling payments politeness and friendliness when providing information and preparedness when responding to patient questions has been running effectively and, (4) ease of obtaining services related to ease of physical facilities, ease of payment, and ease of obtaining guidance and assistance from officers has been successful and its implementation has been effective.

Keywords: Effectiveness, Service, Ballaparang Community Health Center