

ABSTRAK

M. Yusuf (2021) **Kualitas Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) Di Desa Bonto Jai Kabupaten Bantaeng** (dibimbing oleh Dr. H. Amir Muhiddinn dan H. Ansyari Mone)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan kualitas Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui Puskesmas (Pusat Kesejahteraan Sosial) Di Desa Bonto Jai Kabupaten Bantaeng. Jenis penelitian yang di gunakan adalah metode penelitian kualitatif dan tipe penelitian yang di gunakan adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan proses pelaksanaan kualitas Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui Puskesmas (Pusat Kesejahteraan Sosial) Di Desa Bonto Jai Kabupaten Bantaeng menunjukkan dari lima indicator yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), dimana bukti fisik yang di berikan berupa sarana dan prasarana dalam pelayanan yang berupa alat-alat (Komputer, printer, dan lain-lain). *Reability* (Kehandalan) memberikan pelayanan yang sesuai dengan Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. *Responsivines* (Ketanggapan) memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai kualitas Puskesmas, serta apa-apa saja yang perlu dipersiapkan oleh masyarakat mengenai proses pengaduan Puskesmas. *Assurance* (jaminan dan kepastian) menjamin semua masyarakat untuk mendapatkan haknya yakni hak untuk memperoleh bantuan sosial, hak untuk bersekolah dan hak untuk mendapatkan jaminan kesehatan. *Emphaty* (perhatian) memberikan perhatian yang tulus, memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri.

Keyword : pelayanan publik, Kualitas Puskesmas