

ABSTRAK

Adjie Arya Syahdewa. 2026. Peran Kompetensi Tenaga Kesehatan Dan Ketersediaan Fasilitas Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Puskesmas Kota Pangkajene Kabupaten Pangkep. Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Sri Andayaningsih dan A. Tenri Syahriani.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kompetensi tenaga kesehatan dan ketersediaan fasilitas dalam meningkatkan mutu layanan di Puskesmas Kota Pangkajene, Kabupaten Pangkep. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu layanan melalui pelayanan yang tepat, cepat, dan profesional. Ketersediaan fasilitas juga mendukung kelancaran pelayanan dan kenyamanan pasien, meskipun masih terdapat keterbatasan akibat faktor anggaran. Secara umum, mutu layanan tergolong baik, ditandai dengan pelayanan yang ramah, sesuai prosedur, serta tingkat kepuasan pasien yang positif. Dengan demikian, peningkatan mutu layanan merupakan hasil sinergi antara kompetensi tenaga kesehatan dan ketersediaan fasilitas.

Kata kunci: Kompetensi, Fasilitas, Mutu layanan