

## ABSTRAK

**NUR AFNI**, 2019. “kinerja aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas kelurahan kayamanya kecamatan poso kota kabupaten poso”. Dibimbing oleh *Sapruni* dan *Immanuel Tadanugi*.

Kata kunci : *kualitas pelayanan, puskesmas*.

Dalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan puskesmas di Kelurahan Kayamanya Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Dengan metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi dan dilengkapi dengan data kuesioner kepada masyarakat dan survey langsung untuk memperoleh data-data yang diperlukan tentang bagaimana kualitas pelayanan kesehatan dipuskesmas. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa, kinerja aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas Kelurahan Kayamanya Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso menjalankan tugas dengan cukup baik. Dari segi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Faktor yang mempengaruhi yaitu faktor kesadaran, faktor organisasi.

## ABSTRACT



**NUR AFNI, 2019. "The performance of Civil Apparatus on the Quality of Health Services at Kayamanya Village Health Center, Poso Kota Subdistrict, Poso Regency". Supervised by Sapruni and Immanuel Tadanugi.**

*Keywords: service quality, health center*

Law No. 36 of 2009 explains that health is a healthy state, both physically, mentally, spiritually and socially that allows everyone to live socially and economically productive. The explanation has also been established that everyone has the right to obtain health services. Therefore, every element of society, whether individuals, families, has the right to receive services for their health and the government is responsible for launching, regulating, organizing and supervising health care that is evenly distributed and affordable by the community of Poso Kota Subdistrict, Poso District. The research approach used is qualitative. Data collection techniques were observation, interviews and documentation and is equipped with questionnaire data to the public and direct surveys to obtain the necessary data on how the quality of health services in health centers. The quality of health services at the Community Health Center in Kayamanya Village, Poso Kota Subdistrict, Poso Regency has carried out their duties quite well. In terms of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. The influencing factors are awareness factors, organizational factors.