

ABSTRAK

SANTI,2021. *“kualitas pelayanan (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Lawanga Kecamatan Poso Kabupaten Poso Kota)”*. Dibimbing oleh Dr. Muh. Rusli. Syuaib, S.Sos.,M.Si dan Rilfayanti Thomassawa, S.Sos.,MA

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Lawanga Kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi wilayah Poso. Data primer yang diperoleh langsung dari subjek penelitian melalui observasi dan wawancara merupakan data yang digunakan dalam penelitian ini. Data pada bagian ini dianalisis secara deskriptif untuk memberikan informasi dan analisis mengenai masalah penelitian yang berkaitan dengan topik penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Puskesmas Lawanga Kabupaten Poso yang dinilai dari indikator fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati masih belum sepenuhnya sempurna. puskesmas masih sering terlambat dalam melayani pasien.



ABSTRACT

SANTI, 2021. "Service Quality of (BPJS) Health at Lawanga Health Center, Poso Kota Sub-District, Poso Regency". Supervised by Dr. Muh. Rusli. Syuaib, S.Sos., M.Si and Rilfayanti Thomassawa, S.Sos.,MA

Keywords: Service Quality, Public Service

The objective of the research is to find out the quality of public services at the Lawanga Health Center. The quality of service and the factors that affect in the Poso area. Primary data used in this study obtained directly from research subjects through observation and interviews. The data in this section were analyzed descriptively to provide information and analysis on research problems related to the research topic.

The results of this study obtained that the quality of public services at the Lawanga Health Center, Poso Regency, which is assessed from physical indicators, reliability, responsiveness, assurance, and empathy is still not completely perfect. Lawanga Health Center are still often late in serving patients.

