

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan kinerja pelayanan Puskesmas Muara Wahau I Kabupaten Kutai Timur, baik dari segi kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, dalam melayani masyarakat dibidang kesehatan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang memberikan analisa mengenai kinerja pegawai puskesmas muara wahau kabupaten kutai timur dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik obesrvasi, interview atau wawancara, dan media kuesioner dengan memilih informan yang berperan dan terlibat secara teknis maupun fungsional dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat.

Dari hasil penelitian menggambarkan bahwa pelaksanaan layanan kesehatan yang dilakukan oleh pegawai (perawat dan dokter) puskesmas Muara wahau I kabupaten kutai timur dilakukan sesuai dengan mekanisme dan harapan masyarakat dengan melihat beberapa indikator pelayanan seperti **Kuantitas** lihat bahwa semua kegiatan dan program kerja Puskesmas Muara Wahau I terlaksana dengan baik, meskipun jumlah SDM terbatas namun mereka dapat menyelesaikan tugas mereka. Sedangkan dari segi **Kualitas**, yang berkaitan dengan Tangible hasil yang di peroleh sebesar 76,2%, dan tergolong memuaskan, **Reliability** hasil yang diperoleh sebesar 75,15%, dan tergolong memuaskan, **Responsiveness** hasil yang diperoleh sebesar 77,3%, itu berarti sudah tergolong memuaskan, **Assurance** hasil yang diperoleh sebesar 76,47%, itu berarti sudah tergolong memuaskan, dan untuk **Emphaty** hasil yang diperoleh sebesar 78%, berarti tergolong memuaskan.

Kata Kunci: Analisis Pelayanan, Puskesmas, Muara Wahau I

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KERANGKA DASAR TEORI	
2.1. Tinjauan Pustaka.....	8
2.2. Kerangka Konseptual.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Wilayah Penelitian.....	39
3.2. Teknik Sampling.....	39
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4. Variabel Penelitian.....	41
3.5. Jenis Penelitian.....	41
3.6. Teknik Analisis Data.....	42
3.7. Alat Pengukuran Data.....	43
3.8. Jadwal Penelitian.....	45

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Gambaran Lokasi Penelitian.....	46
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	56
4.2.2. Karakteristik Responden.....	56
4.2.3. Analisis Kinerja Pelayanan Publik.....	58

BAB V METODE PENELITIAN

5.1. Wilayah Penelitian.....	100
5.2. Teknik Sampling.....	101

DAFTAR PUSTAKA