

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul “Penerapan Standar Pelayanan di Puskesmas Parit Mayor Kelurahan Parit Mayor Kecamatan Pontianak Timur”. Judul ini dipilih karena adanya permasalahan pada Penerapan Standar Pelayanan di Puskesmas Parit Mayor yang belum terselenggara secara baik dan maksimal. Permasalahan yang terjadi adalah proses prosedur pelayanan pengaduan yang masih belum ditetapkan, lamanya waktu penyelesaian pelayanan dikarenakan kurangnya jumlah petugas pelaksana di puskesmas parit mayor, sarana dan prasarana masih terbatas yang masih belum sesuai dengan standar, biaya pelayanan yang sudah ditetapkan, produk pelayanan yang sudah sesuai berdasarkan standar yang ditetapkan.

Penelitian ini fokus pada standar pelayanan yaitu pada aspek prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah penerapan standar pelayanan di Puskesmas Parit Mayor Kelurahan Parit Mayor Kecamatan Pontianak Timur. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yaitu memberikan gambaran mengenai gejala, kejadian-kejadian berdasarkan fakta data sebagaimana adanya.

Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana di Puskesmas Parit Mayor Kelurahan Parit Mayor Kecamatan Pontianak Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan yang

diselenggarakan oleh Puskesmas Parit Mayor Kelurahan Parit Mayor Kecamatan Pontianak Timur sudah cukup baik. Namun masih ditemukan kekurangan pada aspek prosedur pelayanan yaitu tahapan proses prosedur pelayanan pengaduan yang masih belum ditetapkan, kemudian waktu penyelesaian pelayanan yaitu kurangnya jumlah petugas sehingga mengakibatkan pada lamanya waktu penyelesaian pelayanan. Pada aspek sarana dan prasarana terdapat keterbatasan pada sarana dan prasarana sehingga menghambat penyelesaian pelayanan dan berdampak pada lamanya pelayanan.

Saran pada penelitian ini adalah pihak Puskesmas Parit Mayor sebaiknya menetapkan prosedur pelayanan pengaduan agar memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhannya dengan tepat, di dalam waktu pelayanan sebaiknya Puskesmas Parit Mayor menambah pegawai sehingga dalam waktu penyelesaian pelayanan tidak ada lagi yang terhambat, kepala puskesmas perlu merekomendasikan peralatan penunjang kesehatan yang belum dimiliki Puskesmas Parit Mayor.