

ABSTRAK

Suci Primananda: Implementasi Etika Pelayanan Publik Di Puskesmas Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman

Penelitian ini bertujuan untuk; 1) Mengidentifikasi implementasi etika pelayanan publik di Puskesmas Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman; 2) Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi etika pelayanan publik di Puskesmas Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman.

Metode penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Informan penelitian adalah Kepala Puskesmas, Dokter, Bidan, Perawat dan Masyarakat. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahap-tahap pengumpulan data, reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi data yaitu triangulasi sumber data dan metode.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa; 1) Implementasi pelayanan publik yang dilakukan dokter dan perawat sudah sesuai dengan standar operasional, tetapi masih ada sebagian kecil yang kurang dalam pelayanan, seperti: memanggil nomor antrian masih teriak-teriak dan pasien tua yang bingung saat bertanya kurang dilayani secara normal di Puskesmas Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman; 2) Implementasi pelayanan publik di puskesmas Lubuk Alung dalam cara berpakaian karyawan sudah sesuai dengan standar operasional. Tetapi masih ada beberapa pelayanan publik yang masih kurang dalam penerapannya seperti kurang ramahnya berbicara dalam pelayanan dari bagian puskesmas; 3) Faktor-faktor yang mempengaruhi kurangnya implementasi etika pelayanan publik di Puskesmas Lubuk Alung karena kurangnya faktor kesadaran dalam kedisiplinan, kurangnya pengetahuan pasien dalam prosedur pengobatan, jumlah perawat tidak sebanding dengan jumlah pasien yang berobat dan kurangnya fasilitas yang ada di Puskesmas Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman.

Kata kunci: etika, pelayanan, publik