

# **IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS CIBIRU KOTA BANDUNG**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan kegiatan pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Cibiru Bandung dengan indikator; 1) prosedur pelayanan publik; 2) waktu penyelesaian pelayanan; 3) biaya pelayanan; 4) sarana dan prasarana.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi; wawancara, observasi dan dokumentasi. Subyek dalam penelitian ini adalah kepala bagian tata usaha, petugas pendaftaran, petugas bagian pelayanan umum, petugas laboratorium, petugas bagian pelayanan kesehatan ibu dan anak, dan apoteker dengan cara penentuan informan menggunakan teknik purposif. Teknik keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi sumber.

Hasil penelitian; 1) prosedur pelayanan sudah berjalan sesuai dengan alur pelayanan yang telah ditentukan. Alur pelayanan dibagi sesuai dengan bagian pelayanannya masing-masing. Prosedur pelayanan sederhana, mudah dipahami dan mudah dijalankan; 2) Waktu pelayanan dimulai dari pukul 07.30 sampai dengan 14.30 WIB untuk hari Senin sampai dengan Kamis, 07.30 sampai dengan 11.30 WIB untuk hari Jum'at, dan 07.30 sampai dengan 13.00 WIB untuk hari Sabtu. Waktu penyelesaian pelayanan setiap orang kurang lebih 10 menit; 3) Biaya pelayanan jelas dan transparan. Biaya pelayanan mengacu pada peraturan Daerah Kota Bandung No 03 Tahun 2010. Puskesmas Cibiru tidak memungut biaya diluar biaya yang telah ditetapkan; 4) sarana dan prasarana di Puskesmas Cibiru meliputi; alat-alat medis, alat-alat non medis, dan gedung Puskesmas. Sarana dan prasarana di beberapa bagian pelayanan masih belum memenuhi kebutuhan Puskesmas.

**Kata kunci: Pelayanan Publik, Puskesmas Cibiru**