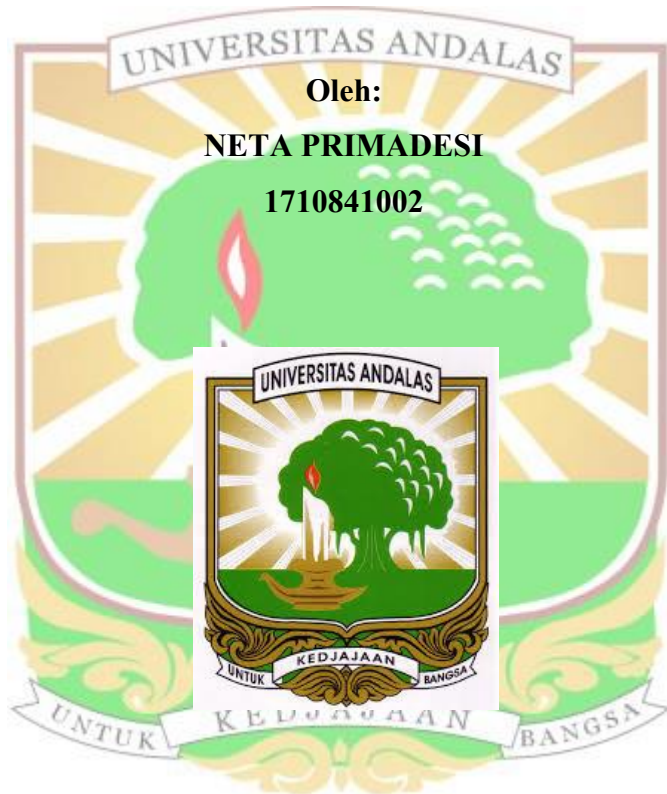


**KUALITAS PELAYANAN PASIEN DI POLI GIGI
PUSKESMAS LUBUK BEGALUNG KOTA PADANG
DI ERA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan
Gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Andalas*



**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2024**

ABSTRAK

Neta Primadesi, No BP : 1710841002, Kualitas Pelayanan Pasien di Poli Gigi Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang di Era Pandemi Covid-19, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas, 2024, Dibimbing oleh : Dr. Ria Ariany, M.Si dan Drs. Yoserizal, M.Si. Skripsi ini terdiri dari 136 halaman dengan referensi 5 buku teori, 10 buku metode, 5 skripsi, 4 jurnal, 1 undang-undang, dan 2 peraturan pemerintah.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Kualitas Pelayanan Pasien di Poli Gigi Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang di Era Pandemi Covid-19. Dalam penelitian ini menganalisis pelaksanaan pelayanan di poli gigi puskesmas apakah masih optimal saat pandemi covid-19 sebagai puskesmas yang terakreditasi paripurna. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya pembatasan layanan di poli gigi puskesmas tersebut pada saat pandemi covid-19.

Sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas, dan biaya pelayanan merupakan lima variabel yang dianalisis dalam penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Agus Dwiyanto. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, dokumentasi, dan observasi. Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan merupakan tahapan analisis data. Metode triangulasi sumber digunakan untuk menentukan keabsahan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan di Puskesmas Lubuk Begalung, khususnya pada poli gigi sudah dapat dikatakan baik terutama pada indikator sikap petugas dan prosedur layanan yang sesuai dengan SOP yang mana pelayanannya sudah menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun). Namun masih terkendala pada fasilitas yang disediakan. Waktu pelaksanaan pelayanan pun sudah sesuai dengan sebagaimana mestinya. Biaya pelayanan yang ditetapkan sesuai dengan peraturan walikota padang. Selain itu, puskesmas juga menyediakan kotak saran dan pengaduan bagi setiap masyarakat yang datang berkunjung.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pasien Poli Gigi, Puskesmas Lubuk Begalung

ABSTRACT

Neta Primadesi, BP No: 1710841002, Quality of Patient Service at the Lubuk Begalung Health Center Dental Clinic, Padang City in the Covid-19 Pandemic Era, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, 2024, Supervised by: Dr. Ria Ariany, M.Si and Drs. Yoserizal, M.Si. This thesis consist of 136 pages with references to 5 theoretical books, 10 method books, 5 theses, 4 journal s, 1 laws, and 2 government regulations.

This study aims to describe the quality of patient service at the Lubuk Begalung Health Center Dental Polyclinic, Padang City in the Covid-19 Pandemic Era. In this study, we analyzed whether the Implementation of services at the dental clinic at the community health center was still optimal during the Covid-19 pandemic as a fully ac redited community health center. This research was motivated by restrictions on services at the dental clinic at the health center during the Covid-19 pandemic.

Officer attitudes, procedures, time, facilities and service costs are the five variables analyzed in this research using service quality theory according to Agus Dwiyanto. The method used in this research is descriptive qualitative. The data collection techniques used were interviews, documentation and observation. Data reduction, data presentation, and drawing conclusions are stages of data analysis. The source triangulation method is used to determine the validity of the data.

The results of the research show that in general the quality of service at the Lubuk Begalung Community Health Center, especially at the dental clinic, can be said to be good, especially in terms of the attitude of the staff and services procedures which are in accordance with SOP where the service has implemented 5S (Smile, Greetings, Greetings, Polite and Polite). However, there are still problems with the facilities provided. The timing of the service is as it should be. Service fees are determined in accordance with Padang mayor regulations. Apart from that, the puskesmas also provides a suggestion and complaint box for every person who comes to visit.

Keywords: Quality of Service, Dental Clinic Patients, Lubuk Begalung Community Health Center