**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KALIGANGSA KELURAHAN KALIGANGSA KECAMATAN MARGADANA KOTA TEGAL**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan program

Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program studi Administrsi Publik



# Oleh :

**CAMELIA MILHATUL MAOLA**

**Npm : 191003632010946**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2023**

**ABSTRAK**

Dalam penelitian ini membahas pelayanan publik yang komponennya adalah Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kaligangsa, Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal. Dimana dalam kenyataanya masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas Kaligangsa kepada pasien, misalnya masih kurang jelas tentang informasi dalam berobat dan kelalaian pegawai saat bertugas. Hal ini di dukung oleh keluhan-keluhan pasien saat berobat di Puskesmas Kaligangsa. Untuk itu saya selaku peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kaligangsa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kaligangsa Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian Kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil Penelitian Menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kaligangsa sudah cukup baik, dan Faktor keberhasilan mendukung adalah factor kesadaran dalam tanggung jawab pekerjaan, aturan dalam bekerja dan melayani pasien, organisasi, pendapatan dan kemampuan dan keterampilan para pegawai Puskesmas Kaligangsa. Sedangkan Faktor yang menghambat yaitu lambatnya pelayanan kesehatan di Puskesmas Kaligangsa.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Puskesmas Kaligangsa