

LEMBAR PERSETUJUAN

**AKUNTABILITAS KINERJA PELAYANAN DI PUSKESMAS BULOILA
KECAMATAN SUMALATA KABUPATEN GORONTALO UTARA**

SKRIPSI

Oleh

RAMADAN DJAAFAR

NIM : 941417083

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Gorontalo, Agustus 2021

Pembimbing I,



Prof. Dr. Arifin Tahir, M.Si
NIP.195608261982031002

Pembimbing II,



Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd, M.Si
NIP. 197802081999032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Publik



Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd., M.Si
NIP. 197802081999032001

LEMBAR PENGESAHAN

AKUNTABILITAS KINERJA PELAYANAN DI PUSKESMAS BULOILA KECAMATAN SUMALATA KABUPATEN GORONTALO UTARA

Oleh

RAMADAN DJAAFAR





NIM : 941417083

Telah Memenuhi Syarat dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

Hari/ Tanggal : Rabu, 01 September 2021

Waktu : 09.00 WITA

Penguji:

1. **Dr. Sri Yulianty Mozin, ST, MPA**
NIP. 197507061999032001 
2. **Rustam Tohopei, S.Pd., M.Si**
NIP.197903242008121001 
3. **Prof. Dr. Arifin Tahir, M.Si**
NIP.195608261982031002 
4. **Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd, M.Si**
NIP.197802081999032001 

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Gorontalo


Dr. Hj. Zulaccha Ngiu, M.Pd
NIP. 196705091998032002

ABSTRAK

Ramadan Djaafar. 941417083. 2021. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan di Puskesmas Buloila Kecamatan Sumalata Kabupaten Gorontalo Utara. Jurusan S1 Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo dengan Pembimbing I Prof. Dr. Arifin Tahir, M.Si dan Pembimbing II Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Akuntabilitas Kinerja Pelayanan di Puskesmas Buloila dengan indikator : (1) tingkat ketelitian, (2) profesionalitas petugas, (3) kedisiplinan, (4) kejelasan aturan, dan (5) sarana dan prasarana. Objek analisis dalam penelitian ini adalah organisasi unit kesehatan masyarakat atau puskesmas, adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sedangkan dalam pengumpulan data peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan analisis data secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya Puskesmas Buloila sudah menjalankan tugas dan fungsinya dalam melayani masyarakat dengan baik namun belum sepenuhnya bertanggungjawab terhadap kinerjanya berdasarkan beberapa indikator diantaranya : (1) tingkat ketelitian, dimana pegawai administrasi masih ditemukan melakukan kesalahan dalam mengeluarkan surat, (2) profesionalitas petugas, dimana petugas sering tidak berada di tempat pada saat jam kerja, (3) kedisiplinan, karena masih banyak aparat petugas yang sering datang terlambat (4) kejelasan aturan yang pada umumnya sudah baik karena dalam pelaksanaan pelayanan telah berpatokan pada aturan resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah, dan (5) sarana dan prasarana yang sudah menjamin terlaksananya pelayanan kesehatan hanya saja masih kurang dari segi kuantitas.

Kata Kunci : Akuntabilitas, Kinerja, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Ramadan Djaafar. 941417083. 2021. The Accountability of Service Performance at Puskesmas Buloila, Sumalata Subdistrict, Gorontalo Utara Regency. Bachelor's Degree Program in Public Administration, Faculty of Social Science, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Prof. Dr. Arifin Tahir, M.Si. and the co-supervisor is Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd.,M.Si.

This study aims to describe the accountability of service performance in Puskesmas (Public Health Center) Buloila with indicators: (1) exhaustive level, (2) officers' professionalism, (3) discipline, (4) precise regulation, and (5) infrastructure. Concerning on Public Health Center as the object of the study, this study decides the descriptive qualitative to be the method where the data are obtained from interviews, observations, and documentation.

The result shows that Puskesmas Buloila had implemented the duty and responsibility to serve people. However, the implementation still has several factors that hinder, such as (1) uncomprehended officers toward the outward letters, (2) Lack of professionalism where some of the officers are not available in working time, and (3) indiscipline due to some of the officers come late quite often. Meanwhile, regulation (4) and infrastructure (5) are well implemented and organized. It can be inferred from a clear pronouncement and the proper facilities that support the service, although the number of the facilities needs to be improved.

Keywords: Accountability, Performance, Public Service.

