

## ABSTRAKSI

Kinerja puskesmas Surabaya sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan masyarakat, masih tergolong rendah. Padahal banyak masyarakat yang menggunakan jasa puskesmas sebagai sarana berobat utama. Puskesmas selain berfungsi untuk memberikan pelayanan publik, namun puskesmas juga harus mampu untuk memberikan akuntabilitas kinerja pelayanan yang memuaskan. Terlebih setelah banyak program telah diadakan seperti: KB, jamkesmas, maka banyak masyarakat yang lebih memilih menggunakan jasa dan berkunjung ke puskesmas terutama masyarakat yang memiliki status ekonomi menengah ke bawah akan memilih puskesmas sebagai pilihan utama. Karena itulah kinerja puskesmas harus lebih maksimal dan dapat memuaskan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan puskesmas.

Puskesmas Pacar Keling Surabaya adalah salah satu puskesmas yang memiliki kualitas pelayanan yang sangat rendah diantara 62 puskesmas di Surabaya. Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui pengaruh akuntabilitas kinerja pelayanan pegawai puskesmas terhadap kualitas pelayanan dan mengetahui juga penyebab puskesmas Pacar Keling belum memberikan kinerja pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan yang ditetapkan. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian kuantitatif eksplanatif. Dan menggunakan teknik *accidental random sampling* dalam pemilihan pengisi kuisioner.

Hasil yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini adalah bahwa akuntabilitas kinerja pelayanan pegawai puskesmas dalam memberikan pelayanan tidak maksimal sehingga masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, padahal faktor pembrdayagunaan sumber daya manusia adalah sektor yang penting untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Puskesmas Pacar Keling memiliki pegawai yang kurang sigap dalam memberikan pelayanan dan tidak sesuai dengan SOP, padahal puskesmas Pacar Keling sudah menerapkan SOP. Kondisi lingkungan puskesmas Pacar Keling juga kurang tertata, salah satunya adalah kurangnya ruang dan tempat duduk untuk menunggu antrian dan juga dokter dan pegawai yang hadir tidak tepat waktu yang sering membuat pengunjung menunggu agak lama untuk mendapatkan pelayanan. Akuntabilitas kinerja pegawai puskesmas Pacar Keling harus diperbaiki karena kinerja sangat mempengaruhi seberapa bagus kualitas pelayanan yang diberikan.

**KataKunci: Akuntabilitas Kinerja Pelayanan, Kualitas Pelayanan**

## Abstract

Performance Surabaya health centers as providers of public health services, is still relatively low. Though many masyarakat who use the services of primary health centers as a means of treatment. PHC in addition serves to provide public services, but they are also to be able to provide satisfactory service performance akuntabilita. Especially after many programs have been held, such as: birth, health card, then a lot of the community who prefer to use the services and pay a visit to the clinic, especially people who have lower economic status will memilih health centers as the main option. That is why the performance of the health center must be able to satisfy the maximum and the people who use health center services.

Rivet girlfriend PHC Surabaya is one of the health centers that have a very low quality of service among the 62 health centers in Surabaya. In this study, researchers wanted to determine the effect of service performance accountability of local health clinic personnel to service quality and know also cause health center rivet girlfriend yet provide maximum service performance and in accordance with established. This type of research used in this research is an explanatory type of quantitative research. And using the technique of accidental random sampling in the selection questionnaire filler.

**Keywords: Accountbility Performance Publis Service, Quality of Public Service**



