

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Gamping I Sleman dengan indikator; **Prosedur pelayanan publik; Waktu penyelesaian pelayanan; Biaya pelayanan.** Teknik pengumpulan data meliputi; wawancara dan observasi. Subyek dalam penelitian ini adalah Kepala bagian tata usaha dengan cara penentuan informan menggunakan teknik purposif. Teknik keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi sumber. **Hasil penelitian; Prosedur pelayanan sudah berjalan sesuai dengan alur pelayanan yang telah ditentukan. Prosedur pelayanan sederhana mudah dipahami dan mudah dijalankan; Waktu pelayanan dimulai dari pukul 07.30 sampai 14.30 WIB untuk hari Senin sampai Kamis, 07.30 sampai 11.30 WIB untuk hari jum'at, dan 07.30 sampai 13.00 WIB untuk hari sabtu. Waktu penyelesaian pelayanan setiap orang kurang lebih 10 menit; Biaya pelayanan mengacu pada peraturan Bupati Sleman nomor 59 tahun 2012. Puskesmas Gamping I tidak memungut biaya diluar biaya yang telah ditetapkan. Hambatan pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping I, seperti kendala terhadap keluarga pasien yang cenderung keras kepala sehingga pelayanan yang diberikan tidak efektif, fasilitas yang kurang memadai, tidak adanya dokter spesialis gigi dan gizi yang banyak dibutuhkan oleh pasien.**



UMY

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

UIN

Kata kunci: *Pelayanan Publik, Puskesmas*