

ABSTRAK

Tabrani Toha (1138010253): “Optimalisasi Fasilitas Pelayanan Dalam Menangani Pasien di Puskesmas Cabangbungti Bekasi”.

Fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang dilakukan oleh puskesmas dan unit fungsional dibawahnya, praktker dokter swasta, bidan swasta, dokter keluarga dan lain-lain. menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Pasal 1 No. 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik *promotif*, *preventif*, *kuratif*, maupun *rehabilitatif* yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kuantitas sumber daya manusia dalam menangani pelayanan, untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam menangani pelayanan, untuk mengetahui fasilitas fisik dalam menangani pasien, untuk mengetahui profesional pegawai dalam menangani pasien.

Dalam rangka pemikiran, teori yang digunakan dalam fasilitas pelayanan adalah menurut kamus besar kesehatan suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik *promotif*, *preventif*, *kuratif*, *rehabilitatif* yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, atau masyarakat. Fasilitas fisik menggunakan teori Tjiptono yang mengemukakan dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas yang harus diperhatikan terutama yang berkaitan dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan kajian pustaka. Dalam menganalisis data, penulis menggunakan tiga alur kegiatan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Berdasarkan analisis, optimal fasilitas pelayanan dalam menangani pasien kurangnya kuantitas sumber daya manusia dilihat dari kurangnya jumlah pegawai tidak tersedianya dokter gigi atau perawat gigi, kemudian kualitas pelayanan dasar hampir sudah maksimal namun kurangnya tingkat pendidikan pegawai, dan masih ada pegawai yang datang terlambat menyebabkan kurang kepuasan konsumen atau pasien, fasilitas fisik yang ada di puskesmas hampir memenuhi standar pelayanan namun masih ada belum terpenuhi seperti kurang ruang rawat inap, dan rendahnya profesional pegawai dimana pegawai masih ada yang suka datang terlambat, tidak disiplinnya pegawai di Puskesmas akan menyebabkan kepuasan pasien kurang baik