

## ABSTRAK

### **RISTI : “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Ciambar Kabupaten Sukabumi”**

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan kesehatan yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan kesehatan yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Salah satu unit pelaksana pelayanan kesehatan tingkat bawah adalah Puskesmas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Ciambar Kabupaten Sukabumi dan sejauh mana peran Puskesmas Kecamatan Ciambar Kabupaten Sukabumi dalam memberika Pelayanan Kepada Pasien atau masyarakat.

Penulis menggunakan teori kualitas pelayanan yang diungkapkan Oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, dimana kualitas pelayanan ini memiliki 5 dimensi yaitu *Realibility* (Realibilitas), *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangibel* (Bukti fisik).

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data terdiri dari wawancara, observasi dan studi pustaka.

Berdasarkan hasil peneltian yang telah dilakukan maka penulis menyimpulkan bahwa Puskesmas Kecamatan Ciambar Kabupaten Sukabumi sudah memberika pelayanan dengan baik meskipun masih ada beberapa yang perlu diperbaiki.

SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG

**Kata Kunci :** *Kualitas, Pelayanan, Kesehatan*



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG