

## ABSTRAK

Aspek mendasar dari sebuah pemerintahan adalah pelayanan publik. Dan pelayanan publik adalah salah satu wujud pemenuhan hak-hak masyarakat. Lembaga yang melakukan pelayanan publik di bidang kesehatan adalah Puskesmas. Dari pengamatan peneliti di Puskesmas Ibrahim Adjie, terdapat berbagai masalah dalam pelayanan dan memiliki tingkat kepuasan yang rendah terhadap pelayanan di Puskesmas.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas. Juga menggambarkan tentang faktor penghambat pelayanan publik di Puskesmas. Dengan gambaran itu bisa menjelaskan dampaknya terhadap Kualitas Pelayanan.

Penelitian ini mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik yang diukur dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml yang terdiri dari 5 dimensi untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik, yaitu *Tangibel* (berwujud), *Reliability* (kehandalan) *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Adapun lokasi penelitian adalah di UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses pelayanan sudah menggunakan prosedur yang sederhana sehingga mudah dipahami oleh pengguna layanan. Tetapi, terdapat faktor penghambat dalam pelayanan, yaitu kurangnya sumber daya manusia, ketidakdisiplinan petugas dan kurang ramahnya petugas. Faktor tersebut menyebabkan tidak optimalnya dalam memberikan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kesehatan, Kepuasan Publik, Kualitas Pelayanan, Puskesmas

## **ABSTRACT**

*The basic aspect of a government is public service. And public service is one form of fulfillment of community rights. Institutions that conduct public services in the health sector are Puskesmas. From the observations of researchers at the Puskesmas Ibrahim Adjie, there are various problems in service and have a low level of satisfaction with services at the Puskesmas.*

*This study aims to describe the quality of services provided by Puskesmas. Also illustrates the factors inhibiting public services at the health center. With this picture, the impact on Service Quality can be explained.*

*This study suggests that the quality of public services measured by the theory put forward by Zeithaml which consists of 5 dimensions to realize good quality public services, namely Tangible, tangibility, Responsiveness, Assurance and Empathy empathy).*

*The research method used in this study is a qualitative approach to the type of descriptive research. Data collection techniques using observation, interviews and documentation studies. The research location is at UPT Puskesmas Ibrahim Adjie, Bandung City.*

*The results of this study indicate that the service process has used a simple procedure so that it is easily understood by service users. However, there are inhibiting factors in the service, namely lack of human resources, employee discipline and less friendly staff. These factors cause the optimal in providing quality service.*

*Key Word : Health, Public Satisfaction, Quality of Service, Puskesmas*