

ABSTRAK

Rifa Huriyati Agustini, 1168010237, Kualitas Pelayanan Program Kesehatan Pengobatan Dasar di UPTD Puskesmas Leuwisari Kabupaten Tasikmalaya.

Fenomena yang terjadi pada penelitian awal adalah terdapat beberapa masalah yang terjadi pada pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Leuwisari Kabupaten Tasikmalaya sehingga mengakibatkan pelayanan kurang berkualitas diantaranya adalah Masih belum lengkapnya Sarana dan Prasarana yang ada di UPTD Puskesmas Leuwisari, Situasi ketenagaan di UPTD Puskesmas Leuwisari masih belum mencapai standar dalam Permenkes No.75 tahun 2014, Mutu layanan klinis yang masih belum optimal.

Penelitian ini beryujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang terdapat di pusat kesehatan masyarakat atau Puskesmas yang diberikan kepada pasien oleh UPTD Puskesmas Leuwisari Kabupaten Tasikmalaya.

Teori yang digunakan adalah teori Kualitas Pelayanan dari De Vreye, dimana terdapat 7 dimensi yaitu: *Self-esteem* (harga diri), *Exceed expectation* (memenuhi harapan), *Recovery* (Pembenahan), *Vision* (pandangan ke depan), *Improve* (perbaikan), *Care* (perhatian), *Empower* (pemberdayaan).

Metode yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Hasil penelitian dan pembahasan bahwa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Puskesmas Leuwisari masih menemukan berbagai masalah dan kekurangan yang perlu ditanggulangi hal tersebut disebabkan oleh sarana dan prasarana yang kurang lengkap, adanya sikap petugas yang kurang ramah ketika memberikan pelayanan, serta situasi ketenagan kerja yang belum sesuai dengan standar Permenkes No 75 Tahun 2014.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Leuwisari Kabupaten Tasikmalaya sudah cukup baik hanya saja ada aspek-aspek yang masih harus ditingkatkan dan diperbaiki, sebagaimana prinsip pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip antara lain: Kesederhanan, kejelasan, kepastian, waktu, akurasi produk, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, kedisiplinan, kenyamanan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Puskesmas

ABSTRACT

Rifa Huriyati Agustini, 1168010237, Quality of Basic Medical Health Program Services at UPTD Puskesmas Leuwisari, Kabupaten Tasikmalaya .

The phenomenon that occurred in the initial research was that there were several problems that occurred in health services at the UPTD Puskesmas Leuwisari Kabupaten Tasikmalaya which resulted in minimum quality services including the incomplete facilities and infrastructure at the UPTD Puskesmas Leuwisari, the workforce situation at the UPTD Puskesmas Leuwisari has not yet reached standards in Permenkes No.75 of 2014, the quality of clinical services is not optimal.

The purpose this research to know the quality located in a community health center or Puskesmas given to patients by the UPTD Puskesmas Leuwisari, Kabupaten Tasikmalaya

The theory it use is the theory of Service Quality from De Vreye, where there are 7 dimensions, namely: Self-esteem, Exeed expectation, Recovery, Vision, Improve, Care , Empower (empowerment).

the writer use Qualitative method with descriptive approach

The results of the research and discussion show that in hold it is duties and functions, the Leuwisari Health Center still finds various problems and shortcomings that need to be overcome, these are due to incomplete facilities and infrastructure, unfriendly attitude of officers when providing services, and unsuitable employment situations. with the standard of Permenkes No. 75 of 2014.

The conclusion of this research is that the quality of services provided by the UPTD Puskesmas Leuwisari, kabupaten Tasikmalaya is enough, but there are aspects that still need to be improved, as the principle of public service in the Decree of the Minister for State Apparatus Empowerment Number 63 of 2003 states that service providers must fulfill several principles, including: Simplicity, clarity, certainty, time, product accuracy, completeness of facilities and infrastructure, security, responsibility, easy access, discipline, comfort.

Keywords: quality, Service, public healthy