

ABSTRAK

Dalam pengamatan peneliti di Puskesmas Margaasih Kecamatan Margaasih Kabupaten Bandung, terdapat beberapa masalah dalam pelayanan di Puskesmas, diantaranya masih adanya sarana dan prasana yang kurang memadai, pelayanan yang lamban, dan kurang ramahnya petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kurang sumber daya manusia tidak sebanding dengan wilayah kerja Puskesmas Margaasih.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas yang diberikan kepada pasien atau masyarakat oleh Puskesmas.

Teori yang digunakan dalam Penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan publik dari Parasuraman dan Zeithaml 5 dimensi *Tangibles* (bukti fisik), *Realibility* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy*.(empati),

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun lokasi penelitian adalah di Puskesmas Margaasih Kecamatan Margaasih Kabupaten Bandung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Margaasih Kecamatan Margaasih Kabupaten Bandung sudah baik hanya saja masih adanya fasilitas yang kurang memadai dan masih adanya petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Kesehatan, Puskesmas.

ABSTRACT

In the observations of researchers at the Margaasih Health Center, Margaasih District, Bandung Regency, there are several problems in service at the Puskesmas, including the lack of adequate facilities and infrastructure, slow service, and the lack of friendliness of officers in providing services to the community and lack of human resources which is not comparable to the working area of the Margaasih Health Center.

This study aims to describe how the quality of health services at the Puskesmas is provided to patients or the community by the Puskesmas.

The theory used in this research is the theory of public service quality from Parasuraman and Zeithaml 5 dimensions of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

This study suggests that the quality of public services as measured by Parasuraman and Zeithaml 5 dimensions of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

The method used in this study is a qualitative approach with a descriptive type of research. Data collection techniques using observation, interviews and documentation. The research location is at the Margaasih Health Center, Margaasih District, Bandung Regency.

The results of this study indicate that the quality of service provided by the Margaasih Public Health Center, Margaasih District, Bandung Regency is good, it's just that there are still inadequate facilities and there are still unfriendly officers in providing services to patients or the community.

Keywords: Quality, Service, Health, Puskesmas.

