

ABSTRAK

Surya Lesmana: “Kualitas Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Pasir Jati Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung”.

Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menopang dalam jalanya pembangunan kesehatan serta memiliki fungsi memajukan pembangunan Kesehatan dalam lingkungan masyarakat. Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pasir Jati menyebabkan pelayanan menjadi kurang berkualitas, keluhan tersebut seperti kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana, kurang ramahnya pegawai dalam melayani pasien, rendahnya profesionalisme yang ditujukan dari kurang tanggapnya pegawai Puskesmas Pasir Jati.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pasir Jati. Peneliti menggunakan teori Tjiptono yang memiliki 5 dimensi yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan wawancara. Analisis data yang dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di uptd puskesmas pasir jati Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung sudah dilaksanakan dengan baik, tetapi belum maksimal karena masih kurangnya sarana prasarana, sumber daya manusia, dan kurang ramahnya sebagian pegawai.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Pusat Kesehatan Masyarakat.

ABSTRACT

Surya Lesmana : Quality of Health Services at UPTD Pasir Jati Public Health Center, Ujung Berung District, Bandung City

Public health centers are first-level health service centers that support health development and have the function of advancing health development in the community. This research was motivated by complaints from the public regarding the services provided by UPTD Pasir Jati, which had caused the services there to be of poor quality. These complaints included the lack of availability of facilities and infrastructure, the lack of friendly staff in serving patients, the low level of professionalism shown by the lack of responsiveness of the employee's UPTD Pasir Jati.

The purpose of this research is to determine the quality of health services at UPTD Pasir Jati. Researcher use Tjiptono's theory, which has 5 dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

This research uses a qualitative method using a descriptive approach. The data sources used are primary and secondary data. The data collection techniques for this research are interviews, observations and interviews. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Based on the results of research conducted by researcher, it shows that the quality of health services at UPTD Pasir Jati, Ujung Berung District, Bandung City has been implemented well, but is not optimal due to a lack of infrastructure, human resources and employee politeness.

Keywords: Quality, Service, Public Health Center.