

ABSTRAK

Nama : Siti Dikriyani Yulistiyani
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : **Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten**

Kualitas pelayanan publik mencerminkan upaya pemerintah dalam memenuhi kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan yang ada di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten, seperti sarana dan prasarana masih belum memadai, pelayanan di puskesmas terhambat karena tingginya jumlah pasien yang menyebabkan lambatnya proses pemeriksaan dan pengobatan dan kurangnya kepedulian pegawai dalam memberikan perhatian. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menyatakan bahwa pada dimensi tangibles dinilai sudah cukup baik, ditandai dengan sarana dan prasarana yang sudah cukup memadai, namun kondisi ketertiban, kerapihan dan kebersihan Puskesmas pada area parkir, area alas kaki dan toilet juga perlu lebih diperhatikan. Puskesmas ini juga masih kekurangan ketersediaan ambulans. Pada dimensi reliability, masyarakat cukup puas mendapatkan pelayanan kesehatan dan mendapatkan informasi yang cukup jelas. Namun yang perlu menjadi perhatian dan peningkatan adalah masih didapatkan proses pelayanan yang lambat, dimana ada hari-hari di puskesmas ini yang pasiennya lebih banyak daripada hari lainnya sehingga proses pelayanannya menjadi lebih lama. Dari dimensi responsiveness, assurance dan empathy pelayanan di puskesmas ini masyarakat menilai cukup baik ditandai dengan petugas yang sigap dalam menanggapi kebutuhan pasien dalam situasi darurat, menunjukkan pengetahuan dan kemampuan yang baik dan memberikan prioritas kepada kelompok masyarakat yang membutuhkan. Namun tetap perlu adanya evaluasi rutin untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : **Kualitas Pelayanan, Puskesmas**
Referensi : **25 Buku, 22 Jurnal, 5 Website, 6 Regulasi**
Pembimbing : **Nida Handayani, S.IP.,M.Si**

ABSTRACT

Name : *Siti Dikriyani Yulistiyani*
Study Program : *Public Administration*
Title : *Quality of Health Services in the Technical Implementation Unit Warunggunung Inpatient Community Health Center Area, Lebak Regency, Banten*

The quality of public services reflects the government's efforts to meet the satisfaction and expectations of the public as users of public services. There are several problems regarding the quality of services at the Warunggunung Inpatient Community Health Center Regional Technical Implementation Unit, Lebak Banten Regency, such as facilities and infrastructure that are still inadequate, services at the community health center are hampered due to the high number of patients which causes slow examination and treatment processes and a lack of employee concern. in paying attention. The aim of this research is to find out the quality of health services at the Regional Technical Implementation Unit of the Warunggunung Inpatient Community Health Center, Lebak Banten Regency. The research method used is qualitative with data collection through observation, interviews and documentation. The results of the research state that the tangibles dimension is considered to be quite good, indicated by adequate facilities and infrastructure, however the orderliness, tidiness and cleanliness of the Puskesmas in the parking area, footwear area and toilets also need more attention. This puskesmas also still lacks the availability of ambulances. In the reliability dimension, people are quite satisfied with getting health services and getting fairly clear information. However, what needs attention and improvement is that the service process is still slow, where there are days at this health center where there are more patients than other days so the service process takes longer. From the dimensions of responsiveness, assurance and empathy, the service at this community health center is considered quite good, characterized by officers who are alert in responding to patient needs in emergency situations, demonstrate good knowledge and abilities and give priority to community groups in need. However, there is still a need for regular evaluation to continue to improve service quality.

Keywords : *Service Quality, Community Health Center*
References : *25 Books, 22 Journals, 5 Website, 26 Regulations*
Advisor : *Nida Handayani, S.IP., M.Si*