

ABSTRAK

Aulia Asna Avifah. NIM: 19215598. Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Kedungombo, Kecamatan Tanjunganom, Kabupaten Nganjuk. Pembimbing I : Dyah Ayu Rahmawati, SAP., MAP. Pembimbing II : Drs. Sukidi, M.Si.

Pelayanan kesehatan juga menjadi salah satu bentuk pelayanan yang wajib untuk ditingkatkan kualitasnya mengingat kesehatan adalah salah satu faktor utama dalam kehidupan manusia. Namun pada kenyataannya masih ada beberapa hal-hal yang membuat masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut, seperti pelayanan yang kurang tepat waktu, masih minimnya sarana prasarana dan minimnya kompetensi para petugasnya. ini menunjukkan bahwa Puskesmas Pembantu Desa Kedungombo belum memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Desa Kedungombo, faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Desa Kedungombo.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data penelitian ini adalah Kepala Puskesmas Pembantu Desa Kedungombo, petugas Puskesmas Pembantu Desa Kedungombo serta masyarakat selaku pasien di Puskesmas Pembantu Desa Kedungombo. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis data model interaktif menurut Miles, Huberman dan Saldana. Hasil penelitian menunjukan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Desa Kedungombo sudah cukup baik namun dari 5 Indikator pelayanan yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Responsive* (Daya Tanggap), *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). masih terdapat 2 indikator yang belum berjalan secara optimal yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik) dan *Reliability* (Keandalan). Adapun faktor pendukung meliputi akses jalan dan keterjangkauan biaya. Faktor penghambatnya meliputi pelatihan pegawai secara rutin, dan fasilitas puskesmas. Adapun saran peneliti yakni melakukan pengajuan pegawai yang dibutuhkan dan lebih memperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga sarana dan prasarana yang disediakan dengan begitu petugas bisa memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan harapan masyarakat.

kata kunci : Kualitas Pelayanan , Pelayanan Kesehatan.

ABSTRACT

Aulia Asna Avifah. NIM: 19215598. Quality of Health Services at the Sub-Health Center (PUSTU) Kedungombo Village, Tanjunganom District, Nganjuk Regency. Advisor I : Dyah Ayu Rahmawati, SAP., MAP. Advisor II : Drs. Sukidi, M.Si.

Health services are also a form of service that must be improved in quality considering that health is one of the main factors in human life. However, in reality there are still a number of things that make people feel dissatisfied with the services provided, such as services that are not timely, there is still a lack of infrastructure and the lack of competency of the officers. This shows that the Kedungombo Village Sub-Health Center has not provided optimal health services. This study aims to describe and analyze health services at the Kedungombo Village Health Center, supporting and inhibiting factors for health services at the Kedungombo Village Health Center.

This research uses descriptive research with a qualitative approach. The data sources for this study were the Head of the Kedungombo Village Assistant Health Center, Kedungombo Village Assistant Health Center staff and the community as patients at the Kedungombo Village Assistant Health Center. Data collection techniques used were observation, interviews and documentation. Data analysis used is to use interactive model data analysis according to Miles, Huberman and Saldana. The results of the study showed that the health services at the Kedungombo Village Assistant Health Center were quite good, however, from 5 service indicators, namely Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy. there are still 2 indicators that have not run optimally, namely Tangibles (Physical Evidence) and Reliability (Reliability). The supporting factors include road access and affordability. Inhibiting factors include regular employee training and health center facilities. The researcher's suggestion is to submit the required employees and pay more attention in providing services to the community and also the facilities and infrastructure provided so that officers can provide health services in accordance with community expectations.

keywords: Service Quality & Health Services.