

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas merupakan salah satu fokus penting masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang memuaskan, berkualitas, serta biaya yang murah. Kecamatan Indihiang adalah salah satu kecamatan yang ada di Kota Tasikmalaya. Kecamatan Indihiang menyelenggarakan pelayanan kesehatan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dan memuaskan bagi masyarakat/pasien. Berdasarkan hal tersebut maka menarik untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.

Metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya adalah dengan menggunakan metode kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data yaitu pembagian kuisioner kepada setiap pasien yang datang serta diikuti dengan wawancara langsung kepada pasien ataupun staf yang ada pada Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya dan pengumpulan data dokumentasi untuk melengkapi informasi.

Hasil penelitian kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya diukur dengan metode SERVQUEL Gap 5 yang merupakan penilaian antara kesenjangan yang terjadi pada harapan pelayanan dengan kenyataan pelayanan yang diterima dan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya sudah dapat dikatakan “baik” yang ditunjukkan dengan rata-rata nilai kesenjangan atau Gap 5 secara keseluruhan dibawah -1 yaitu -0,28 namun harus tetap adanya prioritas perbaikan dikarenakan nilai rata-rata kesenjangan/Gap 5 keseluruhan bernilai negatif. Adapun faktor/atribut yang paling berpengaruh dan paling diprioritaskan perbaikannya yaitu sesuai dengan analisis diagram kartesius yaitu pada kuadran A yang terdiri dari Faktor/atribut 1, 2, 5, 14, 25, 27.

Saran dalam penelitian ini adalah Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya harus tetap melakukan prioritas perbaikan sehingga puskesmas bukan hanya dikatakan baik saja tetapi memenuhi harapan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas. Dalam hal ini perlu adanya perbaikan dan evaluasi, terutama dalam meningkatkan keramahan, sopan santun, dan kesabaran dalam memberikan pelayanan, adanya tempat parkir yang nyaman dan aman serta segi daya tampung pasien yang datang agar pasien tidak berdesak sesak.

KATA KUNCI:

Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Kesehatan.