***ABSTRAK***

Permasalah dan penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan Puskesmas Derwati UPT Cipamokolan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis sejauh mana pelayanan kesehatan di Puskesmas Derwati UPT Cipamokolan Kota Bandung.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitan deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kepustakaan dan penelitian lapangan yang terdiri dari observasi dan wawancara. Adapun informan dalam penelitian ini adalah penanggung jawab Puskesmas dan masyarakat. Dalam penentuan kualitas pelayanan Puskesmas Derwati UPT Cipamokolan terdapat beberapa dimensi menurut **Zeitham.ml** yaitu : tangibles, realiability, responsiveness, assurance, empathy.

Hasil analisis peneliti menggambarkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Derwati UPT Cipamokolan terkait fasilitas kesehatan dan kinerja pegawai di Puskesmas Derwati UPT Cipamokolan yang masih belum optimal dalam fasilitas kesehatan yang kurang lengkap dan bangunan yang sudah tidak memadai, lalu dalam kemampuan seorang pegawai yang masih memegang 2 bidang pekerjaan yang dilakukan oleh satu orang (double job), serta dalam proses pelayanan di sana para pegawai masih belum disiplin terhadap ketetapan dan kecepatan waktu saat melakukan pekerjaan, setelah itu para pegawai Puskesmas Derwati harus lebih meningkakan jam terbang mengenai pelayanan kesehatan sehingga masyarakat tidak memiliki rasa keraguan dalam berobat ke Puskesmas Derwati UPT Cipamokolan Kota Bandung. Kemudian yang terakhir dalam hal empati pegawai sudah optimal dalam memberikan kualitas pelayanan kesehatan namun dengan jumlah pegawai kesehatan yang terbatas mengakibatkan empati terhadap semua pasien yang datang sedikit berkurang.

*Kata kunci : Kualitas pelayanan, Puskesmas Derwati*

**ABSTRACT**

Problems and this study is how the quality of Puskesmas Derwati UPT Cipamokolan. This research aims to see and analyze the performance of health services in Puskesmas Derwati UPT Cipamokolan Bandung.

The research method used by researchers is descriptive research using qualitative approach. Data completion technique that is used in this research is literature study and research lapangan derived from observation and interview. The informant in this research is responsible of puskesmas and community. In determining the quality of Puskesmas service of Derwati UPT Cipamokolan there are several dimensions meurutu Zeitham.ml namely: tangibles, realiability, responsiveness, assurance, empathy.

The results of the analysis of services at Puskesmas Derwati UPT Cipamokolan related health facilities and employee performance at Puskesmas Derwati UPT Cipamokolan not yet optimal in incomplete health facilities and inadequate buildings, then in the ability of an employee who still holds 2 areas of work is done by one person (double job), and in the service process there are employees still not discipline to speed of time when doing work, after which the employees of Puskesmas Derwati must increase **jam terbang** about health service so that society do not have sense of safety in treatment to Puskesmas Derwati UPT Cipamokolan Kota Bandung. Then the latter in terms of employee empathy has been optimal in providing quality health services but with the number of health personnel limited empathy to all patients who come slightly reduced.

*Keywords: Kualitas Service, Puskesmas Derwati*

**RINGKESAN**

Masalah jeung panalungtikan ieu nya éta kumaha kualitas pelayanan Puskesmas Derwati UPT Cipamokolan. Panalungtikan ieu teh ngabogaan tujuan nyaeta pikeun ngajelaskeun tur nganalisis nepi ka mana eung kumaha jasa pelayanan kaséhatan di Puskesmas Derwati UPT Cipamokolan Kota Bandung.

Metoda panalungtikan nu digunakeun ku panalungtik téh nyaeta panalungtikan déskriptif kalawan pendekatan kualitatif. Téhnik pendataan nu dipaké dina ieu panalungtikan make cara ulikan pustaka jeung panalungtikan di lapangan nyaea metoda observasi jeung wawancara. Nu mere data jeung informasi dina ulikan ieu teh kapala Puskesmas jeung masarakat sabudeur wewengkon Cipamokolan. Dina nangtukeun kualitas layanan Puskesmas Derwati UPT Cipamokolan aya sababaraha dimensi nurutkeun; Zeitham.ml nyaéta tangibles, realiability, responsiveness, Assurance, empathy.

Tina hasil analisis panalungtik ngebrehkeun yén kualitas pelayanan di Puskesmas Derwati UPT Cipamokolan tumali jeung kinerja karyawanna teh masih kénéh acan optimal kalawan dina fasilitas kaséhatan oge kirang lengkep jeung wangunan anu geus teu ideal, teras kamampuhan hiji pagawe anu masih nyekel 2 Widang karya dipigawé ku hiji jalma (pakasaban ganda), kitu ogé dina prosés layanan aya pajabat masih teu acan disiplin waktu dina ngalakonan pagawean, kukituna pagawe Puskesmas Derwati kudu leuwih ningkatkeun deui “jam terbang” ngeunaan pelayanan kasehatan supados masarakat teu boga rasa cangcaya pikeun indit uubar ka Puskesmas Derwati UPT. Cipamokolan Bandung. Lajeng nu panungtungan dina watesan empati karyawan éta parantos optimal dina kualitas méré jasa kasehatan, namung kumargi tanaga kaséhatanna kawates jumlahna,ngajadikeun empati ka sakabeh pasien anu datang ka Puskemas Derwati teh saeutik lobana rada ngurangan.

*Konci: kualitas jasa, Puskesmas Derwati*