

ABSTRAK

Kesehatan salah satu unsur kesejahteraan manusia perlu diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Puskesmas harus berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Puskesmas Baleendah dan Puskesmas Dayeuhkolot merupakan salah satu unit pelaksana kesehatan yang berada di Kecamatan-Kecamatan Kabupaten Bandung Jawa Barat. Puskesmas tersebut dituntut untuk mandiri dalam kegiatan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan menuju pada pelayanan prima (*service excellent*).

Salah satu yang menjadi perhatian adalah mengenai kualitas pelayanan rawat jalan khususnya pada poli umum. Setiap warga masyarakat pasti akan mengharapkan kualitas pelayanan rawat jalan yang nyaman, namun dalam prakteknya diduga terdapat perbedaan dan perbandingan antara kualitas pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh Puskesmas Baleendah dan Puskesmas Dayeuhkolot. Hal ini dapat dilihat melalui indikator kualitas pelayanan dimana adanya perbedaan luas ruangan dan kecepatan kerja pegawai dari dua puskesmas tersebut.

Penelitian ini mencoba menganalisis dan menemukan tentang adanya perbandingan kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Baleendah dan Puskesmas Dayeuhkolot. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode komparatif, informasi dikumpulkan dari responden menggunakan angket atau kuesioner yang didistribusikan secara langsung.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan pada hasil peninjauan dan penelitian di Puskesmas Baleendah dan Puskesmas Dayeuhkolot, bahwa kualitas pelayanan yang sesuai dengan indikator-indikator kualitas pelayanan diperlukan dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan poli umum Puskesmas Baleendah dan Puskesmas Dayeuhkolot, agar dapat memberikan pelayanan yang optimal.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Health of one element of human welfare needs to be realized in accordance with the ideals of the Indonesian people. As a health institution whose mission is to improve the health status of the community, the Puskesmas must play a role in maintaining and improving public health status. Baleendah Health Center and Dayeuhkolot Health Center are one of the health implementing units in the Districts of Bandung Regency, West Java. The Pusekesmas is required to be independent in health service activities carried out towards excellent service (service excellent).

One of the concerns is the quality of outpatient services, especially for general poly. Every citizen would expect the quality of outpatient services to be comfortable, but in practice there are alleged differences and comparisons between the quality of outpatient services provided by the Baleendah Health Center and Dayeuhkolot Health Center. This can be seen through service quality indicators where there is a difference in the size of the room and the speed of work of the two health centers.

This study tried to analyze and find out about the comparison of the quality of services available at Baleendah Health Center and Dayeuhkolot Health Center. This study uses a quantitative approach with a comparative method, information collected from respondents using questionnaires or questionnaires that are distributed directly.

This research is based on the results of assessment and research in Baleendah Health Center and Dayeuhkolot Health Center, that service quality in accordance with service quality indicators is needed to support the improvement of the quality of general poly outpatient services in Baleendah Health Center and Dayeuhkolot Community Health Center in order to provide optimal service .

Keywords: Service Quality

RINGKESAN

Kaséhatan salah sahiji unsur kabagjaan manusa nu perlu diwujudkeun sasuai jeung cita-cita bangsa Indonesia. Salaku lembaga kaséhatan anu ngabogaan misi ningkatkeun darajat kaséhatan masyarakat. Puskesmas Baleendah jeung Puskesmas Dayeuhkolot mangrupikeun salah sahiji unit palaksana kaséhatan anu aya di Kacamatan-Kacamatan Kabupaten Bandung Jawa barat. Puskesmas dituntut bisa mandiri ngayakeun kagiatan palayanan kaséhatan guna ngacapai kana palayanan prima (*service excellent*).

Salah sahiji anu jadi parhatian nyaeta ngeunaan kualitas palayanan rawat jalan khususna poli umum. Tiap warga masyarakat pasti ngareupkeun kualitas palayanan rawat jalan anu nyaman, tapi dina kanyataan na aya perbedaan jeung perbandingan antara kualitas palayanan rawat jalan anu aya di Puskesmas Baleendah jeung Puskesmas Dayeuhkolot. Ieu bisa ditingali ngaliwatan indikator kualitas palayanan dimana ayana perbedaan tina luas ruangan jeung kacepatan gawe pegawai ti dua Puskesmas tersebut.

Panaluntikan ieu nyoba nganalisis jeung nemukeun tentang ayana perbandingan kualitas palayanan nu aya di Puskesmas Baleendah jeung Puskesmas Dayeuhkolot. Panaluntikan ieu ngagunakeun pendekatan kuantitatif jeung metode komparatif, informasi anu dikumpulkeun ti responden ngagunakeun angket atawa kuisisioner anu didistribusikeun sacara langsung.

Panaluntikan ieu dilakukeun ngadasar kana hasil panjajagan jeung panaluntikan di Puskesmas Baleendah jeung Puskesmas Dayeuhkolot, bahwa kualitas palayanan anu sesuai jeung indikator-indikator kualitas palayanan diperlukeun guna nunjang paningkatan kualitas palayanan rawat jalan poli umum Puskesmas Baleendah jeung Puskesmas Dayeuhkolot, guna bisa mere palayanan kaséhatan anu optimal

Kata Konci : Kualitas Palayanan