

ABSTRAK

TRISMADI PRANATA 1202935/2012 : Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah berobat di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya dilihat dari aspek bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yaitu: (1) Bukti fisik (*tangibles*) berada pada kategori persentase baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Sitiung, dinilai sudah berkualitas. Puskesmas terlihat rapi dan bersih serta penampilan petugas memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien yang dilayani, ruangan tunggu yang tersedia terasa nyaman dikarenakan fasilitas yang ada seperti kursi tunggu, kipas angin, poster tentang kesehatan tertata dengan rapi. (2) Kehandalan (*reliability*) juga berada pada kategori persentase baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Sitiung, dinilai sudah berkualitas. Tenaga medis memberikan pelayanan dengan teliti serta dengan hati-hati pelayanan ini dinilai sudah baik, tenaga medis juga membantu jika terjadi permasalahan dan memberikan pertolongan secara cepat (3) Daya Tanggap (*responsiveness*) berada pada kategori persentase baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Sitiung, dinilai sudah berkualitas. Kemampuan tenaga medis untuk menerima dan melayani sudah dengan baik serta melakukan tindakan sesuai prosedur. (4) Jaminan (*ansurance*) berada pada kategori persentase baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Sitiung, dinilai sudah berkualitas. Keseluruhan indikator Jaminan (Ansurance) sudah baik dengan kata lain pelayanan sudah berkualitas.(5) Empati (*emphaty*) berada pada kategori persentase baik sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Sitiung, dinilai sudah berkualitas. Perhatian tenaga medis kepada pasien memberikan citra dan kesan yang baik kepada pasien, sikap adil dan tidak membeda-bedakan, tenaga medis mampu memenuhi kebutuhan pasien.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sitiung, Kecamatan Sitiung, Kabupaten Dharmasraya