

## ABSTRACT

Dian Samisa

ANALYSIS SERVICE QUALITY ASPECTS IN PRIMARY HEALTH CARE CENTER HELPER RESIDENT OF SURABAYA DISTRICT OF TELUK SEGARA THE BENGKULU CITY 2009.

Health service quality is service patient with quality standard to fulfill patients with request have patient's satisfaction and to improved primary health care center belived. Health service which is realized in 5 dimensions, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research aims to know relation between service quality aspect (Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, and Tangible) with Patient's Satisfaction in primary health care center helper resident of Surabaya district of teluk segara the bengkulu city.

This research used qualitative research method, that is reseach procedure producing written, words or oral of the people and the behavior able to perceived and aimed at the individual and background intactly. Trought in Indepth Interview for collecting the primary date. This research subject is collecting by indepth interview with patient's is amount to 6 people. And crosscheck by Indepth Interview to doctor and midetwifers in primary health care center helper resident of Surabaya district of teluk segara the bengkulu city.

The result of this research show thats in primary health care center helper resident of Surabaya district of teluk segara the bengkulu city haved reliability finised patient's problem with good feel patient. Good responsiveness with no long time to wait, assured is no uncertain patient, haved empathy with patient's care and haved simple tangible because reference pasien's with plebothomi examination. Information with patient's. primary health care center helper resident of Surabaya district of teluk segara the bengkulu city hope increasing tangible with expand examination room with patient's feel is small.

## ABSTRAK

Dian Samisa

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS PEMBANTU DI DESA SURABAYA KECAMATAN TELUK SEGARA KOTA BENGKULU TAHUN 2009

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kepada pasien yang berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada Puskesmas. Pada Puskesmas Pembantu Teluk Segara Kota Bengkulu berdasarkan data kunjungan pasien dalam 5 bulan dan 5 tahun terakhir terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien atau cenderung tidak stabil. Sedangkan jasa pelayanan kesehatan yang diwujudkan dalam 5 dimensi, antara lain: Bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian (*empaty*), dimana kelima dimensi tersebut merupakan faktor pendorong kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aspek kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Empaty, Assurance, dan Tangible*) pada Puskesmas Pembantu Teluk Segara Kota Bengkulu. Dimana berdasarkan data kunjungan pasien dalam 5 bulan dan 5 tahun terakhir terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien atau cenderung tidak stabil.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara mendalam terhadap 6 orang subyek penelitian yaitu Pasien Puskesmas Pembantu Desa Surabaya sedangkan crosscheck terhadap informan kepada dokter dan bidan Puskesmas Pembantu Desa Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan telah bisa diandalkan karena dapat menyelesaikan masalah ketuhan yang diderita pasien dengan baik (*reliability*), memiliki daya tanggap baik dengan ditunjukkan adanya pelayanan yang cepat tanpa membiarkan pasien menunggu lama (*responsiveness*), dapat menjamin pasien tanpa ragu (*assurance*), telah melayani pasien dengan ramah dan baik (*empaty*), serta memiliki alat yang masih sederhana sehingga merujuk pada pasien yang memerlukan pemeriksaan darah (*tangibles*).

Puskesmas Pembantu Desa Surabaya lebih meningkatkan sarana fisik dengan memperluas ruang pemeriksaan dan menambah fasilitas yang berhubungan dengan pemeriksaan darah sehingga pelayanan di Puskesmas Pembantu Desa Surabaya dapat lebih baik.

Kata kunci : kualitas pelayanan, Puskesmas  
Kepustakaan : 27 buah ( 1990 - 2008)