

ABSTRAK

ULPAYANTI. Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar (dibimbing oleh Muhammadiyah dan Djulianti Saleh).

Kualitas pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti mendorong untuk mencoba menggambarkan dan menjelaskan kualitas pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar.

Jenis penelitian adalah kualitatif. Penelitian menggunakan tipe fenomenologis. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen berupa wawancara, observasi dan dokumen.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar kurang baik, hal ini terlihat dari indikator (1) kemampuan (2) sikap (3) penampilan (4) perhatian (5) tindakan (6) tanggung jawab dalam proses pelayanan petugas kesehatan terhadap pasien kurang optimal. Faktor pendukung kualitas pelayanan ialah (a) lokasi strategis, dimana lokasi Puskesmas Mangasa berada ditengah kota sehingga mudah akses oleh masyarakat atau pasien dan (b) karakteristik tingkat pendidikan dan golongan yang sudah bagus, sehingga pengetahuan dan pemahaman dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab untuk melayani masyarakat atau pasien dan (c) sarana berupa gedung yang sudah bagus, lapangan parkir yang luas, petugas parkir dan petugas kebersihan yang membersihkan ruangan setiap hari. Faktor penghambat ialah (a) komitmen, dimana petugas kesehatan tidak komitmen terhadap kewajiban yang harus dipenuhi kepada pasien dan (b) prasarana pelayanan, dimana prasarana kurang lengkap sehingga pelayanan kurang optimal.

Kata kunci : kualitas, pelayanan.