

## ABSTRAK

**WANANDA SARI, 2019. Aspek *Tangible* Dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Batu-Batu Kecamatan Marioriawa Kabupaten Soppeng**(Dibimbing Oleh Hj. Fatmawati dan H. Ansyari Mone)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara spesifik mengenai aspek *Tangible* dalam pelayanan kesehatan, kepuasan masyarakat dan ketepatan sasaran dalam pelaksanaan serta pelayanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat. Jenis dan tipe penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dan tipe penelitian deskriptif dengan informan sebanyak 4 orang. Teknik pengumpulan data yaitu melalui Wawancara mendalam, Observasi langsung, dan Dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan Kesimpulan. Untuk pemeriksaan keabsahan data menggunakan Triangulasi yaitu Triangulasi Sumber, Triangulasi Teknik, dan Triangulasi Waktu.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab kurangnya kualitas pelayanan kesehatan yang baik disebabkan oleh beberapa indikator *Tangible* yang belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan. Adapun indikator *Tangible* yang belum diterapkan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan yaitu (1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pasien yaitu kerapian seragam serta perilaku yang sopan dan santun masih kurang di terapkan pada saat melayani pasien(2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan masih kurang nyaman karena terbatasnya sarana dan prasarana. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi Puskesmas Batu-Batu agar dapat menentukan kebijakan-kebijakan dalam meningkatkan pelayanan sehingga dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas, Peran pegawai juga berpengaruh besar dalam peningkatan sumber daya manusia yang mempunyai untuk menyukseskan tersebut, terutama dalam sumber daya manusia yang dapat bekerja dengan profesionalitas dalam melakukan pelayanan kesehatan.

**Kata kunci: Aspek *Tangible*, Pelayanan Kesehatan**