

# Kualitas pelayanan Puskesmas berdasarkan persepsi pengguna jasa di Desa Cimandala Kecamatan Sukaraja Kabupaten Bogor = Service quality of public health center based on customer s perception in the Village Cimandala Kecamatan Sukaraja Kabupaten Bogor

Ihwan Arni Yusuf, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20386287&lokasi=lokal>

---

Abstrak

## **ABSTRAK**

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas di daerah terpencil, salah satu upaya yang diharapkan dapat mencapai kesejahteraan masyarakat, sehingga perlu adanya penelitian untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas berdasarkan persepsi pengguna jasa di daerah. Penelitian ini merupakan penelitian cross sectional terhadap kualitas pelayanan puskesmas Cimandala Kecamatan Sukaraja melalui evaluasi kualitas pelayanan yang didasarkan pada persepsi pengguna jasa dengan menerapkan metode evaluasi Ovreteit. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan puskesmas Cimandala sudah dinyatakan baik dan menyarankan untuk perlu dilakukan perbaikan terhadap pelayanan yang terkait dengan mekanisme pengaduan keluhan dan kejelasan tindak lanjut laporan maupun keluhan masyarakat pengguna jasa oleh petugas puskesmas Cimandala. Selain itu perlu dilakukan peningkatan terhadap sarana pendukung dan penyusunan standar operasional prosedur yang mampu memberikan layanan berkualitas serta berorientasi pada pasien atau pengguna jasa agar tercipta pelayanan puskesmas Cimandala yang mampu memberikan kepuasan kepada seluruh pasien.

---

## **ABSTRACT**

In order to improve service quality public health center in remote areas, one of the efforts is expected to reach public welfare. So research to find an overview of service quality public health in remote areas based on costumers persepition is needed. This is a cross sectional study of Cimandala Public Health Center service quality through the evaluation of service quality based on Costumers Perception by applied on Ovreteit evaluation model approach. Collecting data carried out through a questionnaire and an interview. The result of this research shown that service quality in this place been declared well. It is suggested necessary improvements to services related to the grievance mechanism and clarity proceded reports and public complaints service user by the staff of Cimandala public health center and be sides that by compiling operational standard of procedure and supporting instruments with focus in costumer oriented in order to improve quality services of Cimandala public health center which can extend statisfaction for the all customers.