

## ABSTRAK

Nama : Handoko Murhestriarso  
Program Studi : Manajemen Sektor Publik / Manajemen Infrastruktur  
Judul : Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan di Kota Administrasi Jakarta Selatan

Tesis ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tentang tingkat kepuasan pelanggan rawat jalan puskesmas kecamatan yang didasarkan pada kesenjangan antara harapan terhadap pelayanan dan persepsi tentang kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat selaku pasien atau pelanggan dengan menerapkan metode SERVQUAL. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan puskesmas kecamatan di Kota Administrasi Jakarta Selatan belum sepenuhnya optimal dan belum mampu memberikan kepuasan pada pelanggannya serta menyarankan untuk perlu dilakukan perbaikan terhadap pelayanan yang terkait dengan dimensi bukti fisik, dimensi kehandalan dan dimensi jaminan. Selain itu perlu dilakukan peningkatan terhadap sarana pendukung dan penyusunan standar operasional prosedur yang mampu memberikan layanan berkualitas serta berorientasi pada pelanggan agar tercipta pelayanan rawat jalan puskesmas kecamatan yang mampu memberikan kepuasan kepada seluruh pelanggan.

Kata kunci :  
Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Puskesmas Kecamatan, SERVQUAL

## ABSTRACT

Name : Handoko Murhestriarso  
Study Program : Public Sector Management / Infrastructure Management  
Title : Customer's Perception about Service Quality of Sub District  
Public Health Center Out-patient's in South Jakarta District  
Administration

This thesis is intended to obtain the description about the satisfaction level of sub district public health center out-patient's based from comparing gap between aproduct's perceived performance to the customer's expectations about service quality by applied on SERVQUAL model approach. The result of this research shown that health service quality of outpatient's in this place didn't optimal and can't provide the costumer satisfaction. It is suggested that services of tangible dimension, reliability dimension and assurance dimension need to be improve and be sides that by compiling operational standard of procedure and supporting instruments with focus in customer oriented until improve quality services which can extend satisfaction for the all customers.

Key words :  
Costumer Satisfaction, Quality Health Services, Public Health Center,  
SERVQUAL.