

## ABSTRAKSI

SIDIK ALFARISI, Program Sarjana 1 (S1), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wiraraja Sumenep, KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI UPT PUSKESMAS KECAMATAN AMBUNTEN KABUPATEN SUMENEP dengan Pembimbing I MOH. SAID dan ABD. KAHIR sebagai Pembimbing II.

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan bagi pasien sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat dijangkau seluruh lapisan masyarakat. Puskesmas Ambunten merupakan satu-satunya puskesmas yang ada di Ambunten yang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal dan menyeluruh bagi masyarakat Ambunten. dalam hal ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan di UPT. Puskesmas Ambunten Kecamatan Ambunten Kabupaten Sumenep?

Latar belakang permasalahan dan rumusan masalah maka tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan di UPT. Puskesmas Ambunten kecamatan Ambunten Kabupaten Sumenep.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode yang diantaranya : 1) Fokus Penelitian 2) Lokasi Penelitian 3) Sumber Data yang terdiri dari data primer dan data sekunder 4) Instrumen Penelitian 5) subjek Penelitian 6) Teknik Pengumpulan Data yang terdiri dari teknik wawancara, teknik observasi, dan dokumentasi 7) Teknik Analisa Data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan verifikasi atau penarikan kesimpulan 8) Keabsahan Data yang meliputi *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas).

Hasil penelitian tersebut diantaranya : 1) Bukti fisik (*Tangible*) fasilitas fisik yang ada hanya sebatas cukup dan perlu penambahan peningkatan berkenaan dengan fasilitas fisik tersebut. 2) Keandalan (*Reliability*). Keandalan petugas sudah sangat baik. karena para petugas puskesmas sudah dapat diandalkan. 3) ketanggapan (*Responsiveness*) sudah sangat baik. karena para petugas puskesmas tanggap dan respon terhadap pasien dan pengunjung. 4) Jaminan (*Assurance*) jaminan belum cukup menjamin Kesembuhan kepada pasien Askes pasien Puskesmas Ambunten. 5) Empati (*Empathy*) aspek empaty sudah sangat baik. Karena para petugas puskesmas Ambunten memberi perhatian lebih kepada para pasien