

INTISARI

Puskesmas menjadi ujung tombak pembangunan dan pelayanan masyarakat, Puskesmas harus memberikan pelayanan prima pada setiap jenis pelayanan yang diberikan. Pelayanan kesehatan dengan *service excellent* dan *service with care* merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan dan suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak, sebagai yang ada di Puskesmas Lenteng. Masalah yang diteliti dalam skripsi ini Bagaimana Pelayanan *Service With Care* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Lenteng Kabupaten Sumenep, sedangkan tujuan penelitian Untuk Mengetahui Pelayanan *Service With Care* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Lenteng Kabupaten Sumenep. Metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan fokus penelitian yaitu 1) Kredibilitas (*credibility*), 2) Keandalan (*dependability*), 3) Kesopanan (*courtesy*), 4) Kenyamanan (*comfortability*) dan 5) Keterhubungan (*connectivity*). Subjek penelitian ini informan kunci, utama dan pendukung, teknik pengumpulan data interview, observasi dan dokumentasi, dengan analisa data dengan pendekatan reduksi data dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan Puskesmas Lenteng dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien dan keluarganya dengan menerapkan *service with care* dengan mengutamakan senyum, sapa, keramahan dan kenyamanan kepada pasien, agar pasien datang ke puskesmas merasa nyaman dan pulang dari Puskesmas Lenteng dalam keadaan puas, yaitu 1) Kredibilitas tenaga kesehatan Puskesmas Lenteng mempunyai kredibilitas yang tinggi kepada pasien terutama dalam penanganan penyakit pasien, 2) Keandalan tenaga kesehatan Puskesmas Lenteng dalam memberikan pelayanan kesehatan mengutamakan pemberian solusi kepada pasien dan puskesmas sebagai *care giver*, 3) Kesopanan tenaga kesehatan Puskesmas Lenteng dalam memberikan pelayanan kesehatan tidak hanya menonjolkan aspek sikap yang ramah juga namun juga disertai dengan hati, 4) Kenyamanan pasien dalam pelayanan puskesmas Lenteng yang diberikan oleh tenaga kesehatan dengan menunjukkan rasa adil, semuanya yang datang terlayani dengan prima, dan 5) Keterhubungan antara tenaga kesehatan Puskesmas Lenteng dengan senantiasa membangun *relationship* yang kuat dengan pasien.

Kata kunci : Pelayanan, *Service With Care*, dan Kesehatan Masyarakat.

ABSTRACT

Puskesmas becomes development spear tip and community service, Puskesmas shall give prima service on setiap jenis service that is given. Health care with service excellent and service with care constitute one of ministering quality indicator and a capital to get patient more a lot of, as one is at Puskesmas Lenteng. Problem that is analyzed in this paper How Service service With Care In Increase Society Health Care At Puskesmas Lenteng Sumenep's Regency, meanwhile to the effect research To Know Service service With Care In Increase Society Health Care At Puskesmas Lenteng Sumenep's Regency. deskriptif kualitatif's observational method, with observational focus which is 1) Credibility (credibility), 2) to mainstays (dependability), 3) decencies (courtesy), 4) conveniences (comfortability) and 5) keterhubungan (connectivity). Subjek is this research key informan, main and supporting, interview's data collecting tech, observation and documentation, with data analysis with data reduction approaching and data verification. Result observationaling to point out Puskesmas Lenteng in health care application to patient and its family by applying service with care with accentuates smile, accost, sociability and convenience to patient, that patient comes to puskesmas perceives cozy and go home from Puskesmas Lenteng in a state pleased, which is 1) Health energy credibility Puskesmas Lenteng has tall credibility to patient especially in patients diseased handle, 2) to health energy mainstays Puskesmas Lenteng in gives health care to accentuate solution application to patient and puskesmas as care giver, 3) health energy decencies Puskemas Lenteng in give health care not only feature friendly attitude aspect also but also been espoused by heart, 4) patient convenience in ministering puskesmas Lenteng who gave by health energy with point out fair taste, every thing coming one most services by prima, and 5) keterhubungan among Puskesmas Lenteng's health energy with everlastingly builds relationship one that strength with patient.

Key word : Service, service With Care, and Society health.