ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PEMERINTAH

(Studi Pelayanan Program Perawatan Kesehatan Masyarakat

di Desa Way Harong Kecamatan Way Lima Kabupaten Pesawaran)

Oleh

GENTA RIZKYANSAH

Pelayanan program perawatan kesehatan masyarakat di Desa Way Harong Kecamatan Way Lima, Kabupaten Pesawaran, belum optimal. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan minimnya perawat yang melayani. Di dalam penelitian ini, penulis mengukur kualitas pelayanan program perawatan kesehatan masyarakat dengan menggunakan indikator pengukuran pelayanan kesehatan menurut Supriyanto dan Ernawaty, yang meliputi kemampuan, pertanggung-jawaban, jaminan, kepedulian, empati dan komunikasi.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan program perawatan kesehatan masyarakat di Desa Way Harong Kecamatan Way Lima Kabupaten Pesawaran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan

kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan keenam indikator pengukuran kualitas pelayanan kesehatan, lima indikator yang meliputi kemampuan, pertanggung-jawaban, jaminan, empati dan komunikasi dikategorikan sedang dengan persentase sebesar 81,71%, dan satu indikator yaitu kepedulian dikategorikan tinggi dengan persentase 18,29%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa indikator yang masuk ke dalam kategori sedang lebih banyak dibandingkan dengan indikator yang masuk ke dalam kategori tinggi. Maka dapat dinyatakan bahwa hasil dari pengukuran kualitas pelayanan program perawatan kesehatan masyarakat di Desa Way Harong, Kecamatan Way Lima, Kabupaten Pesawaran kurang berkualitas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Sasaran Program *Home Care*