

ABSTRAK

WINDA FARIDA, 2026. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis masih belum optimal. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Informan sebanyak 7 orang. Teknik pengumpulan data adalah studi kepustakaan, studi lapangan (wawancara dan observasi) dan dokumentasi. Penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif melalui pengolahan data hasil wawancara dan observasi untuk ditarik kesimpulan sehingga dapat menjawab permasalahan dalam penelitian. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa : Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cieurih Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis belum sepenuhnya optimal. Hal ini dilihat masih adanya hambatan di dua dimensi yaitu kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Kendalanya terletak pada sikap petugas yang terkadang masih terlihat kurang sabar, kurang ramah, dan kurang tersenyum dalam interaksi dengan pasien. Selain itu, pada aspek kenyamanan masih terdapat kekurangan berupa ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu yang belum memadai serta lahan parkir yang luasnya masih terbatas, sehingga mengurangi kenyamanan bagi masyarakat yang datang berobat. Upaya yang telah dan perlu dilakukan dengan memberikan pembinaan serta pengingat kembali seluruh petugas mengenai pentingnya etika pelayanan agar senantiasa bersikap sopan, sabar, dan ramah dalam melayani masyarakat. Selain itu, pihak puskesmas juga berupaya menambah jumlah tempat duduk di ruang tunggu agar lebih memadai, serta berusaha menata dan memaksimalkan lahan parkir agar lebih luas dan aman demi kenyamanan bersama.

Kata Kunci : *Kualitas, Pelayanan, Kesehatan, Puskesmas.*