

## ABSTRAKSI

Pemberian pelayanan terbaik merupakan tugas bagi setiap instansi ataupun organisasi baik itu swasta maupun pemerintah. Sedangkan pelayanan publik merupakan salah satu urusan penting yang menjadi perhatian oleh seluruh masyarakat di dunia. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik, dalam bidang kesehatan khususnya, sangat sering disorot. Setiap pelayanannya selalu di kritik dan dicari titik kekurangannya. Untuk itulah maka pemerintah selaku pemberi layanan sangat memperhatikan bagaimana pelayanan kesehatan yang harus mereka berikan kepada masyarakat. Salah satu cara untuk memperbaiki pelayanan kesehatan tersebut yaitu dengan memperhatikan bagaimana manajemen pelayanan yang diterapkan untuk melayani masyarakat.

Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan model manajemen pelayanan kesehatan di Puskesmas Gayungan berdasar pada teori sistem. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik penentuan informan secara *purposive*. Data diperoleh dari wawancara mendalam dan dokumentasi. Proses analisa data dilakukan dengan mengelompokkan serta mengkombinasikan data yang diperoleh, dan juga menetapkan serangkaian hubungan keterkaitan antara data tersebut. Sedangkan validitas data diuji melalui triangulasi sumber data sehingga data yang disajikan merupakan data yang absah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model manajemen pelayanan yang diterapkan di Puskesmas Gayungan adalah model yang diadopsi dari model yang dikembangkan oleh Ratminto (2000), yang dikembangkan dari model segitiga pelayanan Albrecht dan Zemke (1990) namun di Puskesmas Gayungan tidak ada campur tangan pihak media, LSM, Organisasi Profesi, serta Ombudsman.

**Kata Kunci :** *Manajemen Pelayanan Kesehatan, sistem, pelayanan kesehatan.*

## ABSTRACT

Providing the best service is duty for any agencies or organizations, be it private or Government. While the public service is one of the important matters of concern by all communities in the world. Each organization of the public service, particularly in the health field, very often highlighted. Any service always criticism and sought point has put in. Therefore the government as the provider service so much about how health services that they need to give it to the public. One way to improve health services such as with regard to how service management applied to serve citizens.

The study is done to describe model management health services in Puskesmas Gayungan based on theory system. The study is done by using the method research qualitative descriptive with the technique of the determination of an informer in purposive. Data obtained from in-depth interviews and documentation. Process data analysis conducted by grouping and combining the data, and also stipulate a series of connectedness between the data. While the validity of data tested through triangulation data resources so that the data presented is data valid.

The result showed that model service management applied in puskesmas gayungan is model adopted from models developed by ratminto ( 2000 ), which was developed from the model triangles service Albrecht and Zemke (1990) but in Puskesmas Gayungan no intervening media, parties NGO's, organization profession, and ombudsman.

**Keyword:** *The management of health services, systems, healthcare services.*