

## Abstrak

Skripsi ini bertujuan untuk menengetahui kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Kabupaten Gresik dan mendeskripsikan faktor-faktor yang menyebabkan kurangnya minat masyarakat Kabupaten Gresik dalam menggunakan layanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah yakni Puskesmas. Latar belakang dari penelitian ini adalah kurang diminatinya Puskesmas sebagai layanan kesehatan tingkat pertama yang diberikan pemerintah untuk masyarakat Kabupaten Gresik. Hal tersebut terlihat banyaknya masyarakat yang melakukan pengobatan di rumah sakit yang jaraknya bisa cukup jauh dari rumah dari pada berobat ke Puskesmas. Selain latar belakang diatas, banyaknya masyarakat yang masih mengeluh tentang kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas kepada mereka yang menggunakan layanan tersebut.

Teori yang digunakan dalam skripsi ini adalah teori kualitas layanan yang dikemukakan oleh Zeithaml *et. al* yang didalamnya terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas layanan, antara lain: (1) Bukti Fisik, (2) Keandalan, (3) Daya Tanggap, (4) Jaminan, dan (5) Empati. Skripsi ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melakukan pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dan dilanjutkan dengan menggunakan *snowball sampling*. Teknik analisis data menggunakan model interaksi dari Miles dan Huberman. Hasil dari skripsi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Kabupaten Gresik mampu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, akan tetapi Puskesmas juga melakukan upaya peningkatan kualitas layanan yang diberikan dengan cara: penambahan jumlah tempat duduk dan pendingin ruangan di ruang tunggu Puskesmas, memberikan pelatihan kepada pegawai Puskesmas agar dapat menangani pasien dengan cepat dan tepat, dan memberikan penghargaan bagi pegawai yang memberikan sikap baik dengan pasien yang berobat di Puskesmas, sehingga masyarakat dapat menggunakan fasilitas layanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah dengan baik.

Kata kunci: Layanan Publik, Kualitas Layanan Kesehatan, Puskesmas