

## SINOPSIS

Kinerja yang baik dalam pelayanan publik bidang kesehatan akan berpengaruh dalam tingkat kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Dalam jenjang kesehatan tingkat pertama, puskesmas berperan penting untuk memberikan dan mencerminkan mutu pelayanan yang optimal. Sebagai penanggung jawab kesehatan untuk tingkat mendasar, Puskesmas Banguntapan II selaku pemberi jasa pelayanan kesehatan berperan penting untuk meningkatkan kesehatan masyarakat yang ada didalam ruang lingkup wilayah kerjanya. Sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan, masyarakat masih belum merasakan kualitas pelayanan secara optimal. Oleh karena itu salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan bidang kesehatan yang ada di Puskesmas Banguntapan II yaitu melalui evaluasi terkait mutu dan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yaitu suatu penelitian yang menjelaskan suatu kejadian untuk diambil kesimpulan secara umum. Penelitian ini menggunakan metode wawancara, dokumentasi, serta observasi. Lokasi penelitian terletak pada Puskesmas Banguntapan II terkait kualitas pelayanan publik bidang kesehatan tahun 2016.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa tingkat kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat sudah tergolong baik dari segi SDM dan peralatan medis yang ada di Puskesmas Banguntapan II. Selain kualitas yang diberikan kepada masyarakat dirasa sudah optimal namun masih ada beberapa kendala yang dihadapi terkait pelayanan itu sendiri. Yakni kendala dalam jumlah SDM yang masih kurang memadai maupun kemampuan yang dimiliki setiap personil masih harus ditingkatkan dalam penguasaan dan kemampuan bidang IT yang masih rendah, manajemen administrasi ruang puskesmas yang belum memisahkan antara ruang infeksius dan non infeksius yang tentunya beresiko terhadap keselamatan pasien dan petugas, serta kendala dengan Instansi kesehatan Swasta terkait pendataan tenaga kesehatan swasta yang ada di wilayah kinerja Puskesmas Banguntapan II.

Untuk kedepannya masih perlu peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Banguntapan II. Peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri dapat dilakukan dengan upaya-upaya untuk menunjang kemampuan SDM, sarana dan prasarana Puskesmas. Baik dengan pengadaan pelatihan kemampuan pegawai, serta kesadaran setiap pegawai selaku pemberi jasa pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas demi meningkatkan taraf kesehatan masyarakat.

**Kata Kunci : Evaluasi, Kualitas Pelayanan, Organisasi Publik, Puskesmas, Kesehatan.**