

## **ABSTRAK**

Skripsi ini mengkaji tentang kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Banda Sakti Kota Lhokseumawe kepada pasien, dengan fokus pada pelaksanaan program Kartu Indonesia Sehat (KIS). Penelitian ini mengidentifikasi beberapa masalah dalam pemberian layanan, termasuk ketidakpatuhan terhadap standar yang ditetapkan, kurangnya empati dari petugas kesehatan, dan fasilitas yang tidak memadai. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, mengevaluasi dimensi kualitas pelayanan seperti yang didefinisikan oleh Parasuraman et al. (2005), khususnya daya tanggap, jaminan, keandalan, empati, dan bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap dan jaminan umumnya memuaskan, dengan petugas kesehatan yang memberikan layanan tepat waktu dan efektif, dimensi lain seperti keandalan, empati, dan bukti fisik mengungkapkan kekurangan yang signifikan. Pasien menyatakan ketidakpuasan karena sikap petugas kesehatan, peralatan medis yang tidak berfungsi atau rusak. Penelitian ini menekankan perlunya perbaikan di bidang-bidang ini untuk meningkatkan kepuasan pasien dan kepercayaan pada pelayanan yang ditawarkan di Puskesmas Banda Sakti. Rekomendasi termasuk pelatihan untuk petugas kesehatan untuk menumbuhkan empati dan meningkatkan kualitas layanan, serta meningkatkan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan lebih efektif. Secara keseluruhan, penelitian ini menyoroti peran penting kualitas pelayanan dalam pelayanan kesehatan masyarakat dan perlunya evaluasi dan peningkatan berkelanjutan untuk memenuhi harapan dan standar pasien.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan pasien, pelayanan kesehatan,

## **ABSTRACT**

This essay examines the quality of health services provided by the Banda Sakti Health Centre in Lhokseumawe City to patients, focussing on the implementation of the Kartu Indonesia Sehat (KIS) program. This study identified several problems in the provision of services, including non-compliance with established standards, lack of empathy from health workers, and inadequate facilities. This research uses a qualitative descriptive approach, evaluating the dimensions of service quality as defined by Parasuraman et al. (2005), especially responsiveness, assurance, reliability, empathy, and physical evidence. The results of the study show that the dimensions of responsiveness and assurance are generally satisfactory, with health workers providing timely and effective services, other dimensions such as reliability, empathy, and physical evidence reveal significant shortcomings. The patient expressed dissatisfaction because of the attitude of health workers, malfunctioning or damaged medical equipment. This research emphasises the need for improvements in these areas to increase patient satisfaction and trust in the services offered at the Banda Sakti Health Centre. Recommendations include training for health workers to develop empathy and improve service quality, as well as improve facilities to meet patient needs more effectively. Overall, this study highlights the important role of service quality in public health services and the need for continuous evaluation and improvement to meet patient expectations and standards.

**Keywords: service quality, patient satisfaction, health services,**