

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada pelayanan rawat inap di Puskesmas Kecamatan Menjalin Kabupaten Landak. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan fenomena yang terjadi di lapangan serta menyajikan data faktual dan akurat terkait fenomena dan peristiwa yang ada di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik dokumentasi, wawancara serta observasi. Untuk mengecek keabsahan dari data penelitian, digunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Dalam melakukan analisis data menggunakan tiga komponen yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rawat inap di Puskesmas Kecamatan Menjalin yang diukur berdasarkan dimensi *Tangibel* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati) beserta dengan indikatornya telah berjalan dengan baik, meskipun masih ada beberapa keluhan yang perlu menjadi perhatian Puskesmas. Saran yang dapat diberikan adalah puskesmas harus menyediakan tempat pelayanan yang nyaman bagi masyarakat, memperlengkapi peralatan yang masih kurang, melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar dapat memberikan pelayanan dengan maksimal.

Kata kunci: puskesmas, kualitas pelayanan, pelayanan publik.

## **ABSTRACT**

*This study aimed to find out the quality of public service in inpatient services at the Public Health Center of Menjalin District in Landak Regency. This study used a qualitative descriptive research design that aimed to describe the phenomena that happened in the field and provide factual and accurate data related to phenomena and events in the field. The techniques of data collection were documentation, interviews, and observation. To check the validity of the data, this study used source triangulation and technique triangulation. In conducting data analysis using the three components proposed by Miles and Huberman, which consisted of data reduction, data display, and drawing conclusions. The results of this study showed that the quality of inpatient services at the Public Health Center of Menjalin District as measured by the Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy dimensions along with their indicators had been going well, although there were still a number of complaints that needed to be brought to the attention of the Public Health Center. Therefore, the researcher suggests that the Public Health Center must provide a comfortable service area for the community, equip equipment that is still lacking, conduct outreach to the community, and improve the quality of its human resources so that it can provide maximum service.*

*Keywords: public health center, service quality, public service.*