**ABSTRAK**

FERAYANTI. 2014. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Pattallassang Kabupaten Gowa* (Dibimbing oleh Haedar Akib dan Ahmad Mappenre)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis mengenai: kualitas pelayanan kesehatan pusat kesehatan masyarakat Pattallassang kabupaten Gowa, dengan fokus penelitian (1) kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi RATER yaitu *Releability, Assurance, Tangebles, Empathi, Responsiven*ess pelayanan pasien di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa, (2) faktor-faktor yang mendukung terwujudnya kualitas pelayanan di pusat kesehatan kabupaten Gowa.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif. Pengumpulan data dengan menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi langsung. Teknik analisis data meliputi tahap-tahap reduksi data, penyajian data, pemeriksaan data dan penarikan kesimpulan. Metode yang digunakan ini dilaksanakan pada (1) pemimpin pusat kesehatan masyarakat Pattallassang (2) pegawai di lingkungan pusat kesehatan masyarakat (3) pasien/keluarga pasien yang berobat di pusat kesehatan masyarakat Pattallassang sebagai unsur penting dalam menunjang langkah-langkah atau teknis pengelolaan pusat kesehatan masyarakat Pattallassang sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan.

Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa: (1) kualitas pelayanan kesehatan di pusat kesehatatan masyarakat Pattallassang yang tergambar pada sikap dan kepedulian pemimpin dalam memberikan perhatian, memotivasi dan menilai kinerja pegawai yang berdampak pada kualitas pelayanan yang dinilai cukup baik, (2) faktor-faktor yang mendukung terwujudnya kualitas pelayanan kesehatan meliputi: faktor komunikasi, faktor struktur birokrasi dan faktor sumber daya yang menentukan keberhasilan pelaksanaan program pusat kesehatan masyarakat.

**ABSTRACT**

**FERAYANTI.** 2014 *the Quality of Health care at the Community Healty Centeres in Pattallassang Gowa (supervised by Haedar Akib and Ahmad Mappaenre).*

This study aims to identify and analyze the quality of health care in Community Healty Centeres in Pattallassang Gowa, with a focus on (1) the quality of service that is seen from the 5 dimensions namely RATER (Releability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness) of patient care at the community Health center in Pattallassang, Gowa and (2) factor that support the realization of service quality of health centers in Gowa.

This research was conducted through qualitative methods. Data were collected by employing interviews, documentation and direct observation. The data conclusion. The method used in carried out on (1) the leader of community helath center in pattallassang, (2) employees in the publik health center, (3) patients/families of patients who seek treatment at the health center in pattallassang as an important element in supporting technical measures or management of community Healty centers in pattallassang as the efforts to improve service quality.

The findings of this study reveal tahat: (1) the quality of helath services at the community health center in pattallassang reflected in the attitudes and caring leader in providing attention, motivate, and assess the employee performance which gave impact on a sufficiently good quality service, (2) supporting factors that apprehend the quality of health care include: communication factors, bureaucracy structural factors, and resource factor that determine the successful implementation of community health centers program.