

## ABSTRAK

Saat ini, puskesmas-puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya belum menampilkan kinerja pelayanan yang optimal, sehingga kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh masyarakat masih rendah, khususnya masyarakat Kabupaten Tasikmalaya. Belum optimalnya kinerja pelayanan pada puskesmas-puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya, diduga karena belum optimalnya kompetensi dan perilaku aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pemberi layanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini menelaah seberapa besar pengaruh kompetensi dan perilaku aparatur baik secara parsial maupun simultan, terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas-puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya.

Metode penelitian ini menggunakan *Explanatory Survey Methode*, dengan pendekatan kuantitatif. Penentuan unit analisis dengan random sampling, penentuan populasi dengan sampling acak sederhana, sedangkan penentuan sampel dengan menggunakan alokasi proporsional sehingga mendapatkan sejumlah data tentang kompetensi dan perilaku aparatur yang cukup representatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, yang dikumpulkan dari responden dengan ukuran sampel 117 orang pasien puskesmas yaitu pengguna jasa layanan kesehatan yang berkunjung pada puskesmas-puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya. Untuk memperoleh hasil yang lebih akurat ditetapkan sampel konfirmasi dari tokoh masyarakat dan pejabat puskesmas dengan menggunakan *purposive sampling*. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis jalur dengan uji statistika adalah uji-t dan uji-F.

Berdasarkan hasil analisis data, dapat diketahui bahwa kompetensi dan perilaku aparatur berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Variabel perilaku aparatur lebih tinggi pengaruhnya daripada kompetensi aparatur dengan proporsi pengaruh tertinggi pada dimensi tanggung jawab dalam item kejelasan (kepastian) wewenang dan tanggung jawab hal tersebut dapat mengarahkan kepada profesionalisme tugas pelayanan, namun demikian disadari bahwa masih ada variabel lain yang memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan.