

## **ABSTRACT**

*The problem in this study is that the service quality of Derwati District Health Center, Rancasari District, Bandung is still low. Based on these problems, the formulation of the problem posed is: "How big is the influence of Government Policy Implementation on the Quality of Derwati Rancasari District Health Center in Bandung City*

*Analysis of research problems is carried out using the theory of policy implementation approach from Edward III (1998: 10-11), based on the factors of Policy Implementation through: communication, resources, attitudes / commitments and bureaucratic structures. The Service Quality variable uses the theoretical approach of Parasuraman, Zeithaml, and Berry which is quoted by Tjiptono (2012: 198) through physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and attention. Based on the theoretical theory approach, the hypothesis proposed is: "The Influence of the Implementation of Government Policies on the Quality of Services for the Health Center of the Rancasari Sub-District in Bandung is determined by the implementation of dimensions: communication, resources, attitudes / commitment and bureaucratic structure"*

*The method used in this research is explanatory survey method (explanatory survey method) while the source of data collection uses library research and field studies with data collection techniques using questionnaires, observations, and interviews. The sampling technique used is a simple random sampling. The data analysis technique used is Simple Linear Regression.*

*Based on the results of data processing carried out the results of the study showed that there was a significant relationship of the effect of Government Policy Implementation on the Quality of the Rancasari Sub-District Health Center in Bandung. Thus the hypothesis proposed in this study was empirically tested.*

## ABSTRAK

Masalah dalam penelitian ini adalah masih rendahnya kualitas pelayanan Puskesmas Derwati Kecamatan Rancasari Kota Bandung. Berdasarkan pada permasalahan tersebut, rumusan masalah yang diajukan adalah: “Seberapa besar pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah terhadap Kualitas Puskesmas Derwati Kecamatan Rancasari Kota Bandung

Analisis masalah penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan teori Implementasi Kebijakan dari Edward III (1998:10-11), berdasarkan faktor-faktor Implementasi Kebijakan melalui : komunikasi, sumber daya, sikap/komitmen dan struktur birokrasi. Adapun untuk variabel Kualitas Pelayanan menggunakan pendekatan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Tjiptono (2012:198) melalui bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian. Berdasarkan pendekatan teori teori tersebut, hipotesis yang diajukan adalah: “Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Kecamatan Rancasari Kota Bandung ditentukan oleh pelaksanaan dimensi : komunikasi, sumber daya, sikap/komitmen dan struktur birokrasi”

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey eksplanatif (*explanatory survai method*) sedangkan sumber pengumpulan data dengan menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan dengan teknik pengumpulan data mempergunakan angket, observasi, dan wawancara. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah sampel random sederhana (*Simple Random Sampling*). Adapun teknik analisa data yang digunakan adalah Regresi Linier Sederhana.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Kecamatan Rancasari Kota Bandung dengan demikian hipotesis yang diajukan di dalam penelitian ini teruji secara empirik.