

Analisis kepentingan dan kinerja pelayanan kesehatan dalam meningkatkan ketahanan nasional : Studi kasus Puskesmas di Kabupaten Purworejo

Agung Riyadi

Deskripsi Dokumen: <http://www.digilib.ui.ac.id/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=93720>

Abstrak

Seiring dengan meningkatnya pengetahuan dan kebutuhan masyarakat khususnya dalam hal pelayanan kesehatan, yang diikuti oleh adanya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik, maka institusi pelayanan kesehatan diruntut untuk selalu merespon perubahan yang terjadi.

Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan pemerintahan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu, mama_ dan terjangkau. Namun hingga saat ini implementasi kegiatan puskesmas belum menunjukkan hasil yang optimal.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maker penulis akan mengadakan penelitian tentang tingkat kepentingan masyarakat dalam hal pelayanan kesehatan terhadap kinerja atau pelaksanaan pelayanan kesehatan yang diberikan. Penelitian ini difokuskan kepada persepsi atau tanggapan pengguna jasa terhadap layanan yang diberikan dan harapan pengguna jasa terhadap layanan yang berkualitas.

Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kesehatan yang baik atau tingkat kepuasan pelanggan atau pengguna jasa adalah dengan Cara membandingkan antara tingkat kinerja dan harapan atau kepentingan pelanggan dengan menggunakan metode Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja. Sementara untuk rekomendasi tentang faktor atau atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan atau kepuasan pelanggan dipetakan dalam diagram Kartesius.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dan kuantitatif. dan melibatkan sampeI sebanyak 100 responden yang diambil dari lima kecamatan meliputi kecamatan Purworejo, Purwodadi, Grabag, Kemiri dan Bener. Sampel dilakukan menggunakan teknik cluster sampling (area sampling) dengan mempertimbangkan aspek geografis wilayah.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas. didasarkan pads dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari : assurance, reliability. empathy, responsiveness, dan tangible.

Berdasarkan hasil penelitian maker dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap tingkat kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas kabupaten Purworejo. sebgaaian besar berada di kontinum cukup baik, demikian pula berdasarkan rarer-rata untuk setiap dimensi juga berada pada kontinum cukup baik_

Sementara dari 40 indikaror yang dinilai, maka berdasarkan hasil analisis sebagaimana tergambar dalam diagram kartesius , terlihat bahwa terdapat 5 faktor yang berada di kuadran 1 yang berarti faktor tersebut dinilai sangat penting oleh pengguna/masyarakat, akan tetapi tingkat pelaksanaan belurn memuaskan.

Dikuadran II terdapat 15 faktor, hal tersebut menggambarkan bahwa antara tingkat kinerja dan harapan pelanggan sudah sesuai. Sementara di kuadran m terdapat 14 faktor, artinya bahwa faktor-faktor tersebut dianggap kurang penting oleh pelanggan, sementara tingkat kualitas pelaksanaannya dianggap biases

Sedangkan di kuadran N terdapat 6 faktor, hal ini menunjukkan bahwa faktor tersebut dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan, sementara pelaksanaan dilakukan dengan ball oleh puskesmas.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu masukan bagi pihak manajemen terkait dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di masa yang akan datang.

