

# Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik bidang kesehatan di Kabupaten Wonosobo = Wonosobo's residents peception about public service of health sector / Kris Widyarto

Kris Widyarto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20467997&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

<b>ABSTRAK</b><br>

Nama:Kris WidyartoJudul:Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Publik Bidang Kesehatan di Kabupaten WonosoboProgram Study:Magister Perencanaan dan KebijakanPublikPembimbing:Sri Mulyono, SE, M.Si Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Wonosobo terhadap kualitas pelayanan Kesehatan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis. Survey dilakukan terhadap 384 responden di Kabupaten Wonosobo. Analisis data menggunakan dengan tabulasi silang crosstab dan analisis regresi. Variabel-variabel yang diteliti terdiri dari 9 unsur standar kepuasan masyarakat SKM yang merupakan parameter dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat IKM . Hasil penelitian menunjukkan bahwa 9 unsur mendapatkan persepsi baik, yaitu : Persyaratan 72,1 , Sistem Mekanisme dan Prosedur 63,2 , Waktu Penyelesaian 50,6 , Biaya 62,3 , Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 67,2 , Kompetensi Pelaksana 69,8 , Perilaku Pelaksana 55,2 , Sarana dan Prasarana 48,5 , dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 65,9 . Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan jika kualitas pelayanan Kesehatan di Kabupaten Wonosobo cukup baik. Namun hasil survey setelah dioleh sesuai Peraturan Menpan RB, kinerja pelayanan publik di bidang kesehatan dinilai tidak baik dengan nilai IKM 2,57. 5 lima unsur mendapat nilai dengan mutu C yaitu : Persyaratan 2,65 , Biaya/Tarif 2,62 , Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 2,60 , Kompetensi Pelaksana 2,70 dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan 2,81 . Sedangkan 4 empat unsur lainnya mendapat nilai dengan mutu D : Sistem, Mekanisme dan Prosedur 2,57 , Waktu Penyelesaian 2,42 , Perilaku Pelaksana 2,53 dan Sarana dan Prasarana 2,42 . Kata kunci :Kualitas Pelayanan, Persepsi, Pelayanan Kesehatan

<hr />

<b>ABSTRACT</b><br>

Nama Kris WidyartoJudul Wonosobo rsquo s Residents Peception About Public Service of Health Sector Programme Master of Planning and Public PolicyCounsellor Sri Mulyono, SE, M.Si Purpose of this study is to know the perception of people in the WonosoboDistrict about the quality of health services. This reaserch use primary data on questioning 384 people in Wonosobo. This research use descriptive statistical, cross tabulation analysis and regression. By stipulating 9 elements to be examined which are parameters of public satisfaction index. Those elements showed good perceptioent. Requirements 72,1 , System and Procedure 63,2 , Completion Time 50,6 , Fare 62,3 , Product Specification 67,2 , Servant Competence 69,8 , Servant Courtesy 55,2 , Facilities and Infrastructure 48,5 and Suggestion and Compliant 65.9 . Based on this result, we can conclude that quality of health service Wonosobo is good. While the results of the data refers to PeraturanMenpan RB, performance of public service are rated not good.5 elements such as Requirements 2,65 , Fare 2,62 , Product specifitaion 2,60 , Servant Competence 2,70 , and Suggestion and Compliant 2,81 had C quality values. Meanwhile 4 other elements such as System, Mechanism and Procedure 2,57 , Completion Time 2,42 , Servant Courtesy 2,53 and Facilities and Infrastructure 2,42 had D quality values.

Keyword Quality Sevices, Perception, Health Services