Analisis kualitas pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Cilandak

Budi Purnama, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75861&lokasi=lokal>

Abstrak

Latar belakang penulisan tesis ini adalah bahwa adalah menjadi kewajiban bagi pemerintah untuk menyediakan jasa Pelayanan kesehatan bagi warganya tentunya pelayanan yang diberikanpun tidak boleh sembarangan dan harus sesuai dengan harapan akan Pelayanan masyarakat yang diinginkan oleh masyarakat. Sehingga bagaimana kualitas Pelayanan diberikan oleh puskesmas dan bagaimana akuntabilitas dijalankan oleh pihak puskesmas sangat penting untuk menjadi perhatian penelitian.

Dengan menggunakan Konsep kesenjangan antara harapan masyarakat dan aktualisasi yang diterima mereka pada kenyataannya akan terlihat kualitas Pelayanan yang diberikan, dengan beberapa teori tentang kualitas Pelayanan yang dicantumkan juga dengan melihat bagaimana akuntabilitas dijalankan oleh pihak penyedia jasa Pelayanan dengan mendiskriptifkan tentang hal-hal yang telah mereka jalankan selama ini. Sebelum data diolah lebih dahulu data akan diuji validitas dan reliabiliti untuk melihat apakah data tersebut cukup valid dan reliabel untuk dianalisis setelah itu data diolah untuk melihat tingkat kesenjangan dan tingkat kepuasannya dengan membandingkan kenyataan dan harapan masyarakat. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner langsung kepada pasien dan data-data sekunder diperoleh dari laporan-laporan dan literatur baik yang terdapat di Puskesmas itu sendiri ataupun ditempat lain yang mendukung penelitian ini.

Masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang baik dan keberadaan puskesmas serta manfaatnya bagi masyarakat dirasakan sebagai keadaan yang mendekati harapan yang diinginkan oleh masyarakat, perbaikan gedung menjadi lebih baik dan nyaman lagi menjadi perhatian dari responden dengan banyaknya saran yang mengajurkan pembangunan gedung baru atau paling tidak renovasi total akan gedung lama, selain itu faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta, yang harus mendapatkan prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan peserta yaitu faktor, pelayanan yang cepat dan mudah, kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan peserta, tindakan segera petugas dalam menyelesaikan masalah, kemauan petugas untuk meminta maaf bila mereka melakukan kesalahan masih sangat rendah.

Variabel lain yang mempengaruhi kepuasan peserta dan sudah dapat dilaksanakan sesuai dengan harapan peserta yang perlu dipertahankan pelaksanaannya yakni faktor kemampuan dalam memenuhi pePelayanan yang telah dijanjikan, pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti, pengetahuan dan ketrampilan pegawai dalam memberikan pePelayanan, manfaat puskesmas, kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif.

Kesombongan/keangkuhan penyelenggara Pelayanan kepada masyarakat, tentunya hal ini sangat berhubungan dengan faktor pelayanan tertentu kepada masyarakat, dimana pelayanan tersebut tidak memiliki pesaing dalam hal harga Pelayanan yang diberikan yang relatif sangat murah. Oleh karena itu

Kesombongan/keangkuhan penyelenggara pelayanan akan semakin terlihat, terlebih lagi paradigma bahwa mereka adalah penguasa yang memberikan Pelayanan bukan karena kewajiban mereka yang memang harus menyediakan jasa pelayanan tersebut hal tersebut tentunya akan menciptakan akuntabilitas pelayanan yang buruk karena tidak berorientasi kepada masyarakat.

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa Pelayanan kesehatan secara keseluruhan belum dapat dikatakan memuaskan, Besarnya gap atau kesenjangan terutama pada fisik gedung dan kemauan untuk meminta maaf lebih di sebabkan pada gedung puskesmas yang relatif sudah tua dan sempit serta pola pikir dari petugas, tingginya tingkat kepuasan Pengguna jasa akan keberadaan Puskesmas dan waktu operasional Puskesmas lebih didasarkan pada alternatif Pelayanan kesehatan yang murah belum ada.

Tidak atau belum adanya produk hukum yang mengatur ketika ada kesalahan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas yang berakibat fatal, walaupun selama ini tidak atau belum ada kesalahan fatal yang dilakukan oleh pihak Puskesmas Kecamatan Cilandak kepada pasiennya akan tetapi untuk melindungi pelanggan di masa yang akan datang maka adalah logis jika aturan hukum yang mengatur akan hal itu ada.