

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

Agung Riyadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=93720&lokasi=lokal>

---

## 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, responsiviness, 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 baik 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.

The people's knowledge and needs in health service has increased as well as the demand of better health service. Health care institutions are therefore asked to respond to changes.

The Puskesmas (community health center) functions as the spearhead of government's health service which is responsible to provide complete, integrated, evenly distributed and affordable services. Nevertheless, the Puskesmas has not demonstrated optimum performance.

Based on the phenomenon above, the author intends to conduct a research in the people's significance level towards health service by considering its performance and implementation. This research emphasizes in the perception and hope of health service users.

The level of health service quality or customer/user satisfaction can be calculated by comparing performance level to expectation or significance of customer using analysis of significance and performance level. Recommendations on factors or attributes that influence quality of service or customer satisfaction are illustrated in the Cartesian diagram.

The method employed is qualitative and quantitative methods and involves 100 respondents surveyed from five districts, i.e. Purworejo, Purwodadi, Grabag, Kemiri and Bener. Sampling is performed by using cluster sampling (area sampling) technique and takes geographical aspect of the region into account.

The customer satisfaction towards health service in Puskesmas is indicated by the dimension of service quality comprising of assurance, reliability, empathy, responsiveness, and tangibility.

It can be concluded that the people's perception towards the quality of health service provided by Puskesmas in Purworejo regency lies on the good continuum as well as the average of every dimension. Out of 40 assessed indicators, five of them are in the first quadrant meaning that the particular factor is considered important by the community as illustrated in the Cartesian diagram. However, the level of implementation is not of the best satisfaction. On the second quadrant, there are 15 factors. It indicates that the level of performance has met the customer satisfaction. On the third quadrant, we have 14 factors signifying that those factors are less considerable according to the customer, while the level of implementation quality is moderate. There are 6 factors on the fourth quadrant which means that those factors are not of the best importance for the customer, while the Puskesmas's service implementation is quite satisfactory.

It is expected that the result of this research would serve as inputs for the management of the related institutions in their effort to improve their quality of health service in the future.