

ABSTRAK

Nama : Johan Yustisianto
Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Publik
Judul : **Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Studi Kasus Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Gambir Jakarta Pusat**

Tesis ini membahas pelayanan publik di bidang kesehatan yang dilakukan oleh Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Gambir Jakarta Pusat. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan dasar masyarakat yang sifatnya mutlak yaitu kesehatan. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti apakah negara/pemerintah telah menyediakan pelayanan di bidang kesehatan secara baik, apalagi konstitusi telah menjamin bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Puskesmas Kecamatan Gambir Jakarta Pusat merupakan salah satu ujung tombak pelayanan kesehatan yang diberikan Pemerintah Daerah kepada masyarakatnya, sehingga baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan menjadi gambaran apakah pemerintah telah memperhatikan hak-hak warga negaranya untuk memperoleh layanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan model penelitian Service quality yang menekankan pengkajian terhadap lima dimensi penelitian dari Parasuraman, yaitu fisik, keandalan, jaminan kepastian, dan empati. Pokok masalah yang dikaji pada penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana tingkat kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Gambir Jakarta Pusat ditinjau dari tingkat kesenjangan antara harapan pengguna layanan dan persepsi manajemen serta tingkat kesenjangan antara persepsi yang dirasakan pengguna layanan dan harapan pengguna layanan. Apabila persepsi manajemen melebihi harapan masyarakat, maka diharapkan pelayanan yang diberikan baik dilihat dari sisi keberhasilan manajemen menerjemahkan apa yang diharapkan masyarakat, begitu juga sebaliknya. Sedangkan apabila pelayanan yang diberikan melebihi dari yang diharapkan masyarakat, maka kualitas pelayanan disebut baik, dan apabila kurang dari yang diharapkan dari masyarakat, maka penelitian disebut tidak baik. Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang mengacu pada konsep service quality, rata-rata tingkat pencapaian kepuasan pelayanan terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Kecamatan Gambir mencapai di atas tujuh puluh lima persen atau sudah baik. Ini menunjukkan keberhasilan dari pihak manajemen dalam menerjemahkan apa yang menjadi harapan dari pengguna layanan terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Gambir. Sedangkan rata-rata tingkat kepuasan pelayanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan mencapai di atas lima puluh persen atau cukup baik. Jika dibandingkan, kualitas pelayanan dari kelima dimensi pelayanan baik dilihat ditinjau dari kesenjangan antara harapan pengguna layanan dan persepsi manajemen maupun ditinjau dari kesenjangan antara layanan yang dipersepsikan pengguna layanan dan layanan yang diharapkan pengguna layanan menunjukkan bahwa keberhasilan pihak manajemen dalam menerjemahkan apa kemauan atau harapan dari pihak penerima layanan belum berarti bahwa praktek pemberian pelayanan kepada pengguna layanan juga dinilai berhasil atau sama baiknya. Berdasarkan perhitungan statistik dan diagram kartesius, beberapa hal yang dianggap baik dan perlu dipertahankan adalah kinerja dokter dalam menjalankan tugasnya dalam menangani pasien meliputi ketepatan diagnosa dan pemberian resep kepada

pasien. Penerima layanan merasa puas terhadap kebersihan gedung serta kerapian petugas, apotek yang memiliki jumlah obat yang lengkap, pemenuhan layanan sesuai yang dijanjikan oleh pihak puskesmas, dan pemberian informasi pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Selain hal tersebut, terdapat dua hal yang menurut penerima layanan perlu harus ditingkatkan, dimana yang satu merupakan bagian dari atribut *reliability*/kehandalan yaitu pemberian pelayanan yang tidak berbelit-belit dan yang satunya merupakan atribut *responsiveness*/daya tanggap yaitu pemberitahuan dari petugas puskesmas apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien.

Kata Kunci : Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Masyarakat



ABSTRACT

Name : Johan Yustisianto
Study Program : Administrasi dan Kebijakan Publik
Tittle : **Quality Analysis of Public Health Care, a Study Case of Public Health Center of Gambir Distric, Central Jakarta**

The thesis discusses public health care at the Public Health Center in Gambir, Central Jakarta. The background of the research is on one of people's most basic need, i.e. being healthy. Subsequently, the researcher is interested to find out whether the government has provided good health care guaranteed by the constitution which stipulates that constitution has guaranteed that everyone has the right to obtain health service. Public Health Center of Gambir, Central Jakarta, has become the foremost role of health care of the local government, i.e. DKI Jakarta. Therefore, the quality describes how the local government has put the best interest in providing health care. The research applies quantitative method with service quality model emphasizing on the study of five research dimensions of Parasuraman's, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The main issue being studied is to explain the degree of quality of health care given by Public Health Center of Gambir, Central Jakarta viewed from gap level between people/users' expectation and management perception, and the one between perceived service and expected service. When the management's perception outweighs the people's, the care provided has included people's expectation; and the vice versa. A service is said to be a good quality when it is given more than what is expected to be and on the other way around. Based on the study and analysis referring to quality service concept, the level of satisfaction to the quality of health care given by the institution is above 75%. The number shows the successfulness of the management in interpreting people's expectation into services. Meanwhile the satisfaction levels of the service quality has reached more than 50%, categorized as good enough. The research shows the success of management in interpreting people's expectation does not mean the one of quality of the service. Based on the Cartesian diagram and statistical approach, some points are to be said well and worth-kept, such as doctors performance in running duties, i.e. taking care of patients by providing correct diagnose and prescriptions. Users/patients are satisfied with the cleanliness of the building, tidiness of the nurses, complete drug pharmacy, fulfilled promises, and access to information. Furthermore, there are two fields that require improvements: reliability, i.e. being straight to the points, and responsiveness, i.e. informing the patients pertaining any delays.

Key Words: Service: Quality Service, People