

## Kualitas pelayanan publik dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Studi pada Puskesmas-Puskesmas di Kota Pontianak

Gatot Satria Wijaya Soehanadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72524&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pembangunan sosial bertujuan untuk mencapai kesejahteraan sosial. Upaya untuk mencapai kesejahteraan tersebut diantaranya dilakukan melalui strategi oleh Pemerintah. Sejalan dengan dilaksanakannya otonomi daerah memberikan peluang dan tanggung jawab yang besar kepada daerah untuk secara mandiri memenuhi kebutuhan masyarakatnya termasuk kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang baik.

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di puskesmas-puskesmas Kota Pontianak dilihat dari sisi kepuasan pasien. Adapun yang dijadikan sampel penelitian ini ialah para pengguna layanan kesehatan yang peneliti temui saat peneliti melakukan penelilian sebanyak 96 orang, Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner pada pengguna jasa layanan di puskesmas dan wawancara sambil lalu, serta wawancara mendalam kepada para pemberi layanan seperti Kepala Puskesmas, tenaga medis puskesmas, dan Kepala Dinas Kesehalan Kola Pontianak.

Berdasarkan hasil analisa data pada setiap dimensi Service Quality (servqual) didapatkan hasil yang negatif, yaitu dimensi tangible -1,66, dimensi Reliability -1,55, dimensi Responsivness -1,56, dimensi Assurance -1,66 dan dimensi Empathy -1,63. Dari kesenjangan pada hal dimensi tersebut akan kita dapatkan nilai rata-rata kesenjangan pelayanan sebesar -1,61, artinya bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oich puskesmas belum mampu memenuhi harapan pengguna layanan atau belum memuaskan masyarakat sehingga didapat temuan dari penelilian bahwa kualitas layanan kesehatan pada Puskesmas di Kota Pontianak masih rendah dan menempati rekor tertinggi dalam hal kesenjangan setelah dibandingkan dengan kesenjangan di 3 (tiga) kota besar seperti Bandung, Surabaya dan DKI Jakarta.

Saran kepada Pemerintah Daerah sebaiknya mengalokasikan dana yang cukup guna melengkapi fasilitas pelayanan, meningkatkan profesionalisme tenaga medis, mengintensifkan pengawasan secara rutin, dan membuat puskesmas percontohan untuk menumbuhkan semangat kompetisi dalam memberikan pelayanan.