

Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Jagakarsa Jakarta Selatan Berdasarkan Persepsi Penerima Layanan = Analysis of the Quality of Public Services in Health Services at Jagakarsa District Health Center South Jakarta Based on Service Recipient Perceptions

Nabila Rahmadina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920546906&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan publik yang berperan krusial dalam meningkatkan derajat kesehatan. Sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan, puskesmas sejatinya harus menyediakan pelayanan yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Jagakarsa Jakarta Selatan dengan menggunakan teori kualitas pelayanan kesehatan oleh Donabedian (2003) melalui tiga dimensi yang diukur yakni structure, process, dan outcome. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data mixed method melalui survei, wawancara mendalam, dan observasi sederhana. Hasil survei kepada 100 responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Jagakarsa dikategorikan baik dengan dimensi structure memiliki persentase 96% memiliki kategori baik, dimensi process memiliki kategori 85% baik, dan dimensi outcome 95% memiliki kategori baik. Dalam hal ini dimensi process memiliki persentase lebih kecil dibanding dimensi lainnya sehingga diperlukan adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan terutama oleh berbagai pihak yang terlibat yakni Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta dan Puskesmas Kecamatan Jagakarsa.

.....Health services are one of the public services that play a crucial role in improving health status. As the front guard in providing health services, community health centers must provide quality services. This research aims to analyze the quality of public services in health services at the Jagakarsa District Health Center, South Jakarta using the theory of health service quality by Donabedian (2003) through three measured dimensions, namely structure, process and outcome. This research uses a quantitative approach with mixed method data collection techniques through surveys, in-depth interviews and simple observations. The results of a survey of 100 respondents stated that the quality of health services at the Jagakarsa District Health Center was categorized as good, with the structure dimension having a percentage of 96% in the good category, the process dimension having a good category of 85%, and the outcome dimension being 95% in the good category. In this case, the process dimension has a smaller percentage than other dimensions, so efforts are needed to improve the quality of health services, especially by the various parties involved, namely the DKI Jakarta Provincial Health Service and the Jagakarsa District Health Center.