

## ABSTRACT

### Quality of Public Health Service in Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta

By:

Aprodhita Jenuary Charolina  
15/378589/SP/26543

**Background:** The quality of service is crucial because more often than not, it is the measurement of success and indication of maturity of any public organization. Therefore, public organization is demanded to consistently control the quality of public service, aimed at fulfilling the needs of society as users of the service. *Puskesmas* is one of the most important public organization in providing health service for a better society.

**Purpose:** To identify the quality of public service in health sector based on five dimensions of public service quality (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*) as well as to identify factors that influence the quality of public service in Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta.

**Method:** The research method is sequential explanatory model which combines both quantitative and qualitative approaches sequentially, the first stage is conducted in quantitative approach, continued with qualitative approach. Samples from 100 patients are used with incidental sampling method. The data collection uses questionnaire method, elaborated with interviews.

**Result:** Based on overall research on public service quality in Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta, 55% of respondents are satisfied, 16% are highly satisfied, 27% are content, and 2% are not satisfied. The quality of human resources also needs to be improved in terms of skills to give better quality of service to the society. As for budgeting, the researcher believes further coordination with the Public Health Office is required to fulfill the ever-growing facilities and infrastructures needs for improvement to support public service.

**Conclusion:** From overall respondents assessment on the quality of public service in Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta, 55% state that it is satisfactory. The result notwithstanding, further improvement for each dimension of quality of service is still necessary. Maximizing the skill of employees, as well as periodical coordination with the Public Health Office in regards to facilities and infrastructures budget are required to fulfill the main purpose of health center, which is to give good quality of service to the society.

**Keywords:** Public Service, Health Service, Quality of Service

## ABSTRAK

### Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta

Oleh:

Aprodhita Jenuary Charolina  
15/378589/SP/26543

**Latar belakang:** Kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang penting karena sering dijadikan ukuran untuk melihat keberhasilan dan menunjukkan tingkat kematangan dari suatu organisasi publik. Oleh karena itu, organisasi publik dituntut untuk selalu konsisten dalam menjaga kualitas pelayanan publik yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Salah satunya Puskesmas yang menjadi salah satu organisasi publik yang bergerak di bidang kesehatan sebaik mungkin harus terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

**Tujuan:** Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan masyarakat berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* serta mengetahui faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta.

**Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah model *sequential explanatory* dengan menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif secara berurutan, tahap pertama menggunakan pendekatan kuantitatif dan dilanjutkan dengan pendekatan kualitatif. Sampel yang diambil sebanyak 100 pasien dengan metode *insidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan diperdalam dengan melakukan wawancara.

**Hasil:** Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan untuk kualitas pelayanan di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta sebesar 55% menyatakan baik, 16% menyatakan sangat baik, 27% menyatakan cukup baik, dan 2% menyatakan kurang baik. Untuk faktor kualitas sumber daya manusia masih perlu ditingkatkan keterampilannya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sedangkan untuk faktor anggaran perlu melakukan koordinasi dengan dinas terkait, yaitu dinas kesehatan secara berkala terutama berkaitan dengan anggaran kesehatan puskesmas dalam upaya pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana penunjang pelayanan.

**Kesimpulan:** Dari keseluruhan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta sebesar 55% menyatakan baik. Masih terdapat hal-hal yang perlu ditingkatkan lagi untuk setiap dimensi kualitas pelayanan. Memaksimalkan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai serta koordinasi berkala dengan dinas kesehatan terkait anggaran kebutuhan sarana dan prasarana pendukung diperlukan untuk mencapai tujuan utama, yaitu mewujudkan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pelayanan Kesehatan, Kualitas Pelayanan.