

Perspektif Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Kesehatan Dan Upaya Peningkatan Kualitas Di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Ternate

Suparno, Nurhidayati

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=138433&lokasi=lokal>

Abstrak

<div style="text-align: justify;">Manajemen pelayanan kesehatan memegang peranan penting dalam memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna jasa. Upaya peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya mencakup aspek teknis medis, tetapi juga aspek manajerial. Laporan pengaduan masyarakat menjadi masalah dalam pelayanan dengan keluhan dan komplain pengguna jasa. Tujuan penelitian untuk menganalisis gambaran perspektif pengguna jasa terhadap pelayanan kesehatan dan upaya peningkatan kualitas di Balai Kekarantinaa Kesehatan Kelas I Ternate berdasarkan 5 dimensi Servqual. Metode penelitian kombinasi (mixed methods), responden 106 orang dan informan 8 orang, data kuantitatif deskriptif, uji Chi Square, diagram kartesius dan wawancara mendalam. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan individu dewasa dengan rentang usia produktif 30-59 tahun, di dominasi oleh laki-laki, memiliki latar belakang pendidikan tinggi sehingga menunjukkan ekspektasi yang tinggi terhadap efisiensi pelayanan. Terdapat hubungan yang signifikan antara pendidikan(0,000), dan pekerjaan(0,000) dengan kualitas layanan. Dimensi Tangible(0,30), Realibility (-0,13), Responsiveness(0,01), Assurance(0,00), dan Empathy(-0,41), masih terdapat beberapa gap di setiap dimensi servqual. Analisis diagram kartesius didapatkan 6 atribut layanan prioritas perbaikan yaitu kecepatan administrasi, pelayanan langsung oleh dokter, kecepatan pemberian informasi, kompetensi petugas, dan perlindungan data. Secara keseluruhan telah menunjukkan kinerja yang baik dalam beberapa dimensi pelayanan, tetapi terdapat area kritis yang membutuhkan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat secara menyeluruh.</div><hr /><div style="text-align: justify;">Healthcare management plays an important role in ensuring that the services provided meet the expectations and needs of service users. Efforts to improve service quality not only cover technical medical aspects, but also managerial aspects. Public complaint reports are a problem in services with complaints and grievances from service users. The purpose of this study is to analyze the perspective of service users on healthcare services and quality improvement efforts at the Ternate Class I Health Quarantine Center based on the 5 dimensions of Servqual. The research method used a combination of qualitative and quantitative approaches, with 106 respondents and 8 informants. Quantitative descriptive data was analyzed using the Chi-Square test, Cartesian diagrams, and in-depth interviews. The results of the descriptive analysis show that the majority of respondents are adults in the productive age range of 30-59 years, predominantly male, with a higher education background, indicating high expectations for service efficiency. There is a significant relationship between education (0.000) and occupation (0.000) with service quality. The dimensions of Tangibles (0.30), Reliability (-0.13), Responsiveness (0.01), Assurance (0.00), and Empathy (-0.41) still have some gaps in each Servqual dimension. Cartesian diagram analysis identified six priority service attributes for improvement: administrative speed, direct service by doctors, speed of information provision, staff competence, and data protection. Overall, the hospital has demonstrated good performance in several service dimensions, but there are critical areas that require continuous improvement

to enhance public satisfaction and trust comprehensively.</div>