

**ANALISIS POSISI PRODUK PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
MENGUNAKAN JENDELA PELANGGAN BERDASAR HARAPAN DAN
PENILAIAN PASIEN (Studi di Puskesmas Semanding Kabupaten Tuban)**

ANUGERAH REZEKIKA YUNIDA TRIYONO

ABSTRAK

Visite rate di Puskesmas Semanding Kabupaten Tuban dari tahun ke tahun menunjukkan pencapaian yang rendah. Kurangnya kualitas pelayanan dianggap sebagai salah satu sebab rendahnya capaian visite rate. Penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan posisi produk pelayanan dari dimensi kualitas dengan menggunakan jendela pelanggan.

Penelitian ini dilaksanakan dengan rancangan survey dengan pendekatan kualitatif. Wawancara dilakukan terhadap 87 pasien. Subjek penelitian ditarik dari populasi dengan cara quota sampling. Wawancara dilakukan dengan kuesioner. Variabel penelitian adalah harapan dan penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan berdasar dimensi Kualitas: aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah, dan kebijakan.

Analisis posisi produk pelayanan kesehatan dengan menggunakan jendela pelanggan berdasar harapan dan penilaian pasien menunjukkan bahwa dimensi kualitas yang berada pada kuadran A (attention) adalah dimensi reliabilitas, dimensi aspek fisik, dan dimensi pemecahan masalah, sedangkan yang berada pada kuadran B (bravo) tidak ada. Pada kuadran C (cut or communicate) dijumpai dimensi interaksi personal dan kebijakan. Pada kuadran D (dont worry be happy) tidak dijumpai adanya dimensi kualitas pada posisi ini.

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah pelayanan kesehatan di Puskesmas Semanding Kabupaten Tuban sebagian besar masih belum sesuai dengan harapan pasien, sehingga perlu adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan.