

ABSTRACT

One of Puskesmas (Health Center) functions is as the center for giving the comprehensive, integrated and qualified health service for society in order to maintain and protect the public health. Puskesmas Keputih is a maternal and child health/family planning polyclinic health care provider that is expected to have a good quality service and meet the interests and customer satisfaction.

This research was conducted using the cross sectional descriptive analysis. The samples in this study were as many as 73 people taken by accidental sampling. Interviews were conducted are closed by giving questionnaires to the respondents. Variables consisted of individual characteristics, interests and levels of customer satisfaction, as well as planning matrix that include importance to customer, customer satisfaction performance, competitive satisfaction performance, goal, improvement ratio, sales point, raw weight, normalized raw weight for improving the quality of service.

For the analysis of quantitative data is presented in tabular form and the importance of patient satisfaction were assessed by the investigators then arranged in a matrix table planning for improving the quality of maternal and child health/family planning polyclinic services Puskesmas Keputih Surabaya.

The results showed that the normalized raw weight value was 4,98. It means that inpatient services quality has not met the standards of good service so that the service implementation need improvement and enhancement services primarily on aspects of the physical and human resources. There are ten recommendations from the five of attributes that are compiled based in the results of the research findings.

The conclusion that can be drawn is the overall quality of maternal and child health/family planning polyclinic management of Puskesmas Keputih needs to be improved. There are 5 priority attributes to needs improved to make a quality service in maternal and child health/family planning polyclinic.

Keyword : service quality, maternal and child health/family planning polyclinic, planning matrix

ABSTRAK

Salah satu fungsi Puskesmas adalah sebagai pusat untuk memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, terpadu dan bermutu kepada masyarakat dalam rangka memelihara dan melindungi kesehatan masyarakat. Puskesmas Keputih merupakan penyedia pelayanan Poli KIA/KB sehingga diharapkan memiliki mutu pelayanan yang baik dan memenuhi kepentingan dan kepuasan konsumen.

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan rancangan *cross sectional* dengan analisis deskriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 73 orang yang diambil secara *accidental sampling*. Wawancara dilakukan bersifat tertutup dengan memberikan kuesioner kepada responden. Variabel penelitian terdiri dari karakteristik individu, tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen, serta *planning matrix* yang meliputi *importance to customer*, *customer satisfaction performance*, *competitive satisfaction performance*, *goal*, *improvement ratio*, *sales point*, *raw weight*, *normalized raw weight* untuk upaya peningkatan mutu pelayanan.

Untuk analisis data kuantitatif disajikan dalam bentuk tabel tingkat kepentingan dan kepuasan pasien yang ditelaah oleh peneliti kemudian disusun dalam tabel *planning matrix* untuk peningkatan mutu Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya dengan nilai *Normalized Raw Weight* sebesar 4,98 yang artinya belum memenuhi standar pelayanan yang baik sehingga pelaksanaan pelayanan tersebut perlu upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan terutama pada aspek fisik dan sumberdaya manusia, dimana hal tersebut merupakan prioritas kebutuhan pasien. Terdapat 10 rekomendasi dari lima atribut pelayanan poli KIA/KB yang disusun berdasarkan hasil temuan penelitian.

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah secara keseluruhan mutu pelayanan manajemen Poli KIA/KB Puskesmas Keputih Surabaya perlu ditingkatkan berdasarkan lima atribut yang telah. Terdapat 5 prioritas atribut yang perlu ditingkatkan perbaikannya agar bias meningkatkan mutu pelayanan poli KIA/KB.

Kata Kunci : mutu pelayanan, Poli KIA/KB, *planning matrix*