

ABSTRAK

Puskesmas Pringsurat sebagai tempat pelayanan publik disediakan untuk melayani penduduk Kecamatan Pringsurat dan juga untuk wilayah sekitarnya. Untuk mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal perlu adanya pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang berkualitas. Disamping penilaian dari Dinas Kesehatan, penilaian kinerja juga meliputi penilaian secara eksternal, yaitu pendapat masyarakat sebagai pengguna layanan puskesmas. Berdasarkan uraian diatas, perlu dikaji lebih lanjut **bagaimana kinerja pelayanan Puskesmas Pringsurat Temanggung**

Tujuan penelitian ini adalah mengkaji kinerja pelayanan Puskesmas Pringsurat Kabupaten Temanggung. Adapun sasaran penelitian ini antara lain adalah menganalisis karakteristik pengguna layanan Puskesmas Pringsurat, menganalisis pendapat pengguna layanan terhadap kondisi pelayanan Puskesmas Pringsurat, menganalisis hubungan karakteristik dengan pendapat pengguna layanan puskesmas dan mensintesa kajian kinerja pelayanan Puskesmas Pringsurat kabupaten Temanggung. Untuk mengetahui pendapat pengguna layanan dilakukan survey dengan kuesioner. Untuk kinerja pelayanan secara internal didapatkan dari data sekunder dan observasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kinerja pelayanan Puskesmas Pringsurat.

Hasil dari penelitian ini adalah karakteristik pengguna layanan, umur lebih banyak pada umur produktif, jenis kelamin perempuan lebih dominan meminta layanan puskesmas, tingkat pendidikan lebih banyak pada tingkat menengah, jenis pekerjaan lebih banyak pada lain-lain (ibu rumah tangga), berpendapatan menengah ke bawah dan jarak tempat tinggal ke puskesmas rata-rata 5-10 km. Untuk pendapat pengguna layanan puskesmas sudah baik, namun secara rinci untuk 10 variabel pengukuran kinerja hanya 2 yang sudah baik yaitu kesopanan dan komunikasi, 8 variabel lainnya masuk dalam kategori cukup baik. Penilaian dari Dinas termasuk dalam kategori kurang baik.

Kesimpulan penelitian ini adalah kinerja pelayanan puskesmas secara eksternal atau kualitas sudah baik dan memuaskan pengguna layanan, sedangkan secara internal atau kuantitas masih kurang baik. Rekomendasi yang disampaikan adalah mempertahankan kualitas pelayanan dan meningkatkan menjadi lebih baik untuk variabel-variabel pengukuran kinerja yang masuk kategori cukup baik, sedangkan secara kuantitas meningkatkan kinerja pelayanan dengan mencapai target melalui sistem jemput bola ke desa binaan.

Kata Kunci: Pelayanan, Puskesmas, Kinerja Pelayanan