



SEKRIPSI QURROTUL UYUN-09160489N ...docx

Sep 20, 2021

7983 words / 51884 characters

QURROTUL UYUN-09160489N ...docx

ANALISIS KINERJA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESE...

Sources Overview

24%

OVERALL SIMILARITY

1	studylibid.com	2%
2	eprints.iain-surakarta.ac.id	2%
3	etheses.uin-malang.ac.id	1%
4	repository.setiabudi.ac.id	1%
5	repository.radenintan.ac.id	<1%
6	journal2.um.ac.id	<1%
7	etheses.iainponorogo.ac.id	<1%
8	zakariahdoumbojo.blogspot.com	<1%
9	hu.wikipedia.org	<1%
10	repository.pelitabangsa.ac.id	<1%
11	lib.unnes.ac.id	<1%
12	repository.bungabangsacirebon.ac.id	<1%
13	www.ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id	<1%
14	eprints.dinus.ac.id	<1%
15	repositori.usu.ac.id	<1%
16	jmas.unbari.ac.id	<1%

17	docplayer.info	INTERNET	<1%
18	repo.unand.ac.id	INTERNET	<1%
19	repository.uinjkt.ac.id	INTERNET	<1%
20	Jamaluddin Jamaluddin. "Pengaruh Service Perfomance Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Membentuk Loyali...	CROSSREF	<1%
21	download.garuda.ristekdikti.go.id	INTERNET	<1%
22	es.scribd.com	INTERNET	<1%
23	mafiadoc.com	INTERNET	<1%
24	Willi Fatimaleha, Anna Sofia Atichasari, Eso Hernawan, Ni'matullah Ni'matullah. "Peran Tax Planning dan Konsultan Pajak", STATERA: ...	CROSSREF	<1%
25	repository.uinjambi.ac.id	INTERNET	<1%
26	core.ac.uk	INTERNET	<1%
27	text-id.123dok.com	INTERNET	<1%
28	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id	INTERNET	<1%
29	Nevi Laila Khasanah, Taufik Mukmin. "Pengaruh Pembiayaan Mudharabah, Musyarakah, dan Murabahah Terhadap Profitabilitas Bank ...	CROSSREF	<1%
30	www.bimakini.com	INTERNET	<1%
31	johannessimatupang.wordpress.com	INTERNET	<1%
32	digilib.unila.ac.id	INTERNET	<1%
33	e-journal.uajy.ac.id	INTERNET	<1%
34	repository.iainkudus.ac.id	INTERNET	<1%
35	123dok.com	INTERNET	<1%
36	fr.scribd.com	INTERNET	<1%
37	riset.unisma.ac.id	INTERNET	<1%
38	dinkes-kotakupang.web.id	INTERNET	<1%
39	ejournal.unsrat.ac.id	INTERNET	<1%
40	eprints.umm.ac.id	INTERNET	<1%

41	journal.feb.unmul.ac.id	INTERNET	<1%
42	www.jogloabang.com	INTERNET	<1%
43	www.slideshare.net	INTERNET	<1%
44	aksarapublic.com	INTERNET	<1%
45	pt.scribd.com	INTERNET	<1%
46	pt.slideshare.net	INTERNET	<1%
47	hdl.handle.net	INTERNET	<1%
48	morinforent.wordpress.com	INTERNET	<1%
49	pusdatin.kemkes.go.id	INTERNET	<1%
50	repository.poltekeshkupang.ac.id	INTERNET	<1%
51	Putri Intan Permata Sari, Fitri Yeni, Ramdani Bayu Putra, Rosa Citra Dewi. "The Influence Of The Level Of Tax Awareness And Tax Paym...	CROSSREF	<1%
52	alhasyi.blogspot.com	INTERNET	<1%
53	ojs.jurnalrekaman.com	INTERNET	<1%
54	repository.lppm.unila.ac.id	INTERNET	<1%
55	repository.trisakti.ac.id	INTERNET	<1%
56	Nur Aziza, Lussia Mariesti Andriany. "PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN SPIRITUAL TERHADAP KINERJA PERAWAT DENG...	CROSSREF	<1%
57	ejournal-pasca.undiksha.ac.id	INTERNET	<1%
58	id.scribd.com	INTERNET	<1%
59	repository.iainpalopo.ac.id	INTERNET	<1%
60	repository.stiewidyamanggalia.ac.id	INTERNET	<1%
61	repository.um.ac.id	INTERNET	<1%
62	repository.upstegal.ac.id	INTERNET	<1%
63	sailova.blogspot.com	INTERNET	<1%
64	www.kompasiana.com	INTERNET	<1%



Excluded search repositories:

- Submitted Works

Excluded from Similarity Report:

- Bibliography
- Quotes
- Small Matches (less than 10 words).

Excluded sources:

- None

**ANALISIS KINERJA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS PURWANTORO II WONOGIRI
TAHUN 2021**



Disusun Oleh :

Nama: Qurrotul Uyun

NIM : 09160489N

4 PROGRAM STUDI D-4 ANALIS KESEHATAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS SETIA BUDI

SURABAYA

2021

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan penting masyarakat dalam kehidupan adalah dalam bidang kesehatan. Melalui fasilitas kesehatan yang baik dapat membuat kepuasan dalam melakukan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hal tersebut terdapat dalam UU Nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik, fasilitas kesehatan yang diberikan kepada masyarakat, Negara telah mengeluarkan kebijakan yang bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan negeri sehingga menciptakan iklim fasilitas kesehatan yang prima dalam negara. Penerapan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009. Oleh karena itu, pemerintah mengupayakan pemenuhan kesehatan yang terdekat untuk dapat diakses oleh seluruh penduduk Indonesia. Dalam menciptakan fasilitas kesehatan, negara mendirikan puskesmas. Unit pelaksana kesehatan pada tingkat kecamatan disebut puskesmas. Pada tingkat kecamatan pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Hal ini akan menjawab isu-isu masalah-masalah pada bidang kesehatan seperti minimnya sumberdaya kesehatan, masih kurangnya tingkat pelayanan kesehatan, kurangnya fasilitas kesehatan bagi penyandang cacat dan lansia, belum meratanya jaminan kesehatan dari pemerintah, pemanfaatan system informasi kesehatan yang kurang optimal, dan lain sebagainya.

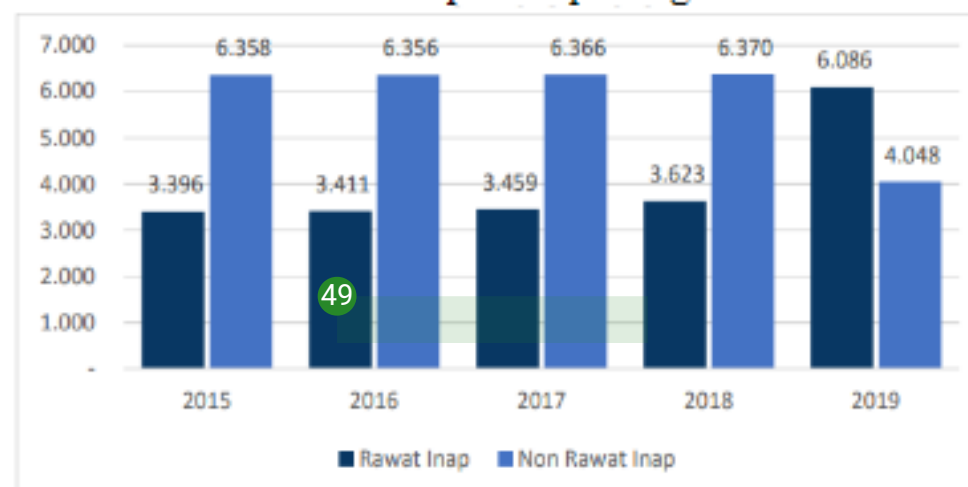
Penambahan jumlah puskesmas dari tahun ketahun menjadi perhatian penting bagi pemerintah untuk mencapai status Indonesia Sehat 2025. Hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah puskesmas di Indonesia sejak tahun 2015-2019 sebanyak 70 unit pertahun yang ditunjukkan pada grafik berikut:



Gambar 1. 1 Peningkatan Jumlah Puskesmas tahun 2015-2019

(Sumber: Pusat Data dan Informasi, Kemenkes RI, 2020)

Pemerintah juga meningkatkan status beberapa Puskesmas yang semula hanya melayani rawat jalan menjadi Puskesmas yang memberikan layanan rawat inap. Hal tersebut memiliki tujuan supaya masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang maksimal dan tidak berbelit-belit. Sehingga memudahkan mereka dalam mendapatkan penanganan kesehatan.



(Sumber: Pusat Data dan Informasi, Kemenkes RI, 2020)

Dalam prosesnya pelayanan kesehatan berkaitan dengan kualitas pelayanan. Dilengkapi fasilitas kesehatan seperti pelayanan kesehatan dasar (Puskesmas, pusat kesehatan), layanan rujukan (rumah sakit), ketersediaan Tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan. Kinerja layanan fokus pada hasil Kerja, kecepatan kerja, pekerjaan selesai seperti yang diharapkan Pelanggan dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan (Himawan, 2016).

Kepuasan pasien mengacu pada beberapa atau semua harapan dari layanan yang diterima. Definisikan kepuasan untuk tingkatkan atas perbandingan yang dilakukan seseorang setelah mendapatkan pelayanan. Kepuasan adalah Perbedaan kinerja antar fungsi Penuh dengan sebuah pengharapan. Apabila melakukan kinerja yang buruk maka akan sangat membuat pasien merasa kecewa. Namun apabila kinerja yang dilakukan bagus maka pasien akan sangat merasa puas. Suatu harapan kepuasan pasien dapat dibentuk berdasarkan pengalaman, komentar maupun melalui informasi. Kepuasan sosial Setiap orang bisa berbeda. Evaluasi kepuasan tergantung pada persepsi, latar belakang dan pengalaman seseorang. Pelayanan kesehatan, meski semua pihak Puskesmas menyediakan layanan Semua pasien sama Tingkat kepuasan mungkin berbeda-beda. Pelayanan kesehatan adalah salah satu faktornya Tentukan jurusan selain kepuasan Kualitas hasil mengatasi masalah kesehatan Dengan kata lain, ada

B. Rumusan Masalah¹⁰

Berdasarkan latar belakang maslaah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah orientasi pelanggan (COSE) berpengaruh pada kinerja pelayanan di Puskesmas Purwanto II
2. Apakah kinerja pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Puskesmas Purwanto II

C. Tujuan Penelitian²²

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan maka penelitian ini bertujuan

1. Untuk mengetahui pengaruh orientasi pelanggan (COSE) berpengaruh terhadap kinerja pelayanan di Puskesmas Purwanto II.
2. Untuk mengetahui apakah kinerja pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Puskesmas Purwanto II.

D. Manfaat Penelitian⁵²

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat :

1. Bagi pegawai di Puskesmas

Untuk bahan pertimbangan pegawai di Puskesmas agar bisa meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan terhadap kepuasan pasien pada masa mendatang.

2. Bagi peneliti

Agar mengetahui dan mendapatkan pengalaman langsung sekaligus menambah pengetahuan sebagai Manajemen SDM untuk meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas

3. Bagi masyarakat

Mendapatkan pelayanan yang lebih efektif dan optimal di Puskesmas.

Variabel intervening adalah variabel yang mempengaruhi hubungan antar variabel bebas dan variabel terikat menjadi hubungan tidak langsung (Tatik,2017). Variabel intervening dalam penelitian ini adalah kinerja.

hipotesis penelitian research analisis pemilihan model. untuk menganalisis hubungan antara keduanya variabel dan uji hipotesis penelitian secara matematis, alat analisis analisis jalur gunakan aplikasi SPSS (Kusuma,2013).

$$M = a + b_2X_1 + e$$

Keterangan :

M = Kepuasan Pasien

X₁ = COSE

X₂ = Kinerja Pelayanan a

a = Nilai Konstanta

b₂ = Koefisien Regresi

E = Error

4. Uji Simultan Uji F

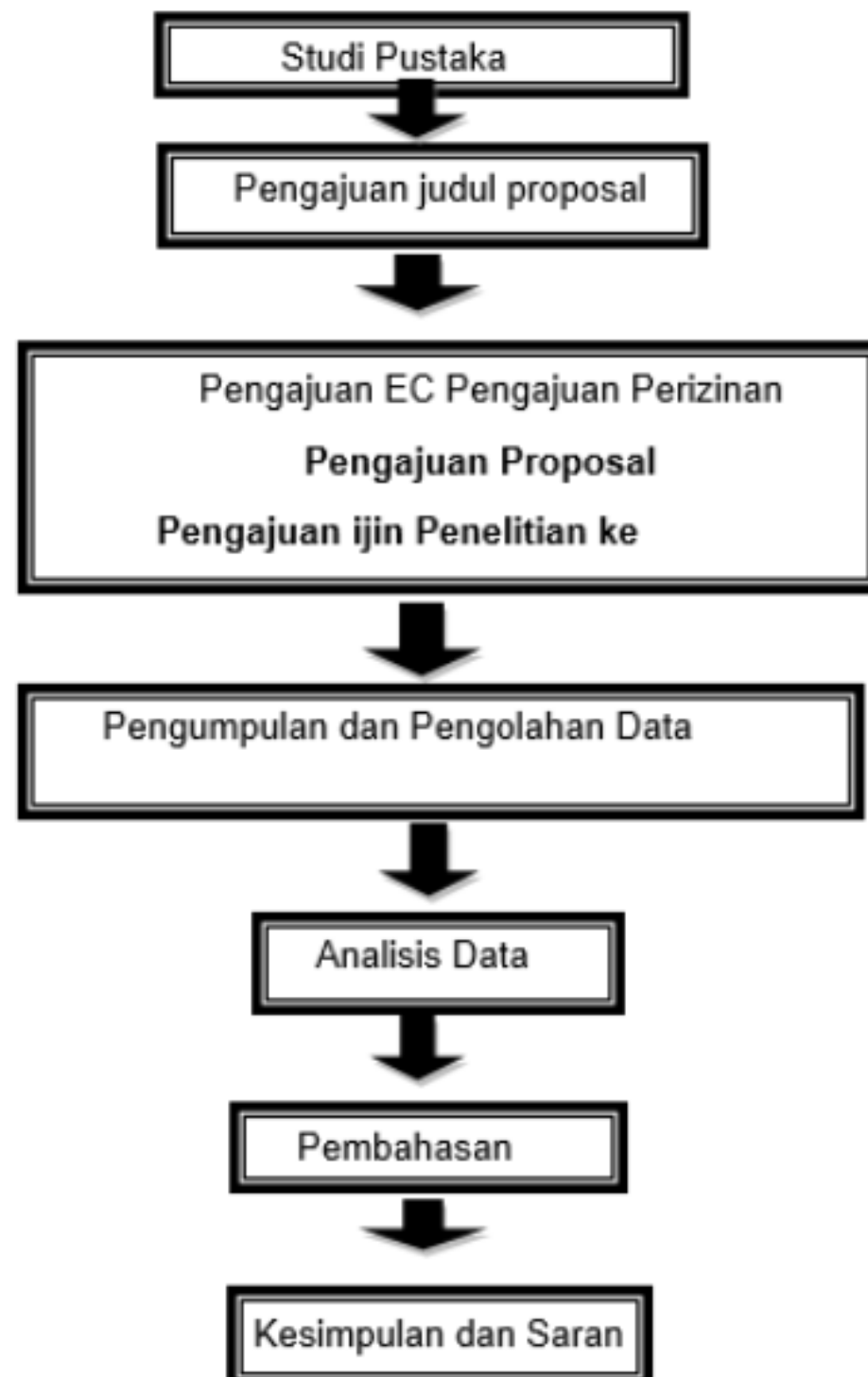
Uji simultan (uji F) digunakan untuk melihat apakah variabel independent yaitu COSE (X₁) dan kinerja pegawai (X₂) secara bersama-sama yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan variabel

dependent yaitu kepuasan pasien (Y). kriteria untuk pengambilan keputusan dengan uji F menggunakan SPSS adalah:

- a. ⁵ Jika nilai signifikan $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a di tolak, variabel bebas dari model penelitian regresi linier tidak dapat atau tidak mampu menjelaskan ⁵¹ variabel terikat.
- b. Jika signifikan $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, variabel bebas dari model regresi linier mampu menjelaskan

Variabel terikat:

J. Jalannya Penelitian



Gambar 3. 1 Jalannya Penelitian

