

**TESIS**

**UPAYA PENINGKATAN PEMANFAATAN PELAYANAN RAWAT JALAN  
BERDASARKAN ANALISIS KEBUTUHAN DAN HARAPAN MASYARAKAT  
DI PUSKESMAS BRAMBANG KECAMATAN DIWEK  
KABUPATEN JOMBANG**



**BETTY ENDAHWARNI**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2004**

**UPAYA PENINGKATAN PEMANFAATAN PELAYANAN  
RAWAT JALAN BERDASARKAN ANALISIS KEBUTUHAN  
DAN HARAPAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS BRAMBANG  
KECAMATAN DIWEK KABUPATEN JOMBANG**

**TESIS**

Untuk memperoleh Gelar Magister  
Dalam Program Studi Administrasi Kebijakan Kesehatan  
Minat Pelayanan Kesehatan  
Program Pascasarjana Universitas Airlangga



Oleh:  
**BETTY ENDAHWARNI**  
NIM 090014020 M

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2004**




**Lembar persetujuan**

**Tesis ini telah disetujui**

**Tanggal 11 Agustus 2004**


**Oleh:**

**Pembimbing Ketua**



**dr. Widodo JP., MS., MPH., Dr., PH**  
**NIP. 130 610 101**

**Pembimbing**



**Dra. Ec. Thinni Nurul Rochmah, M. Kes**  
**NIP. 131 949 829**

**TESIS INI TELAH DISETUJUI  
TANGGAL FEBRUARI 2004**



## RINGKASAN

### Upaya Peningkatan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Analisis Kebutuhan dan Harapan Masyarakat di Puskesmas Brambang Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang

Betty Endahwarni

Latar belakang penelitian ini adalah semakin menurunnya pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Brambang yaitu dari persentase kunjungan 85.39% (1999) menjadi 48.53% (2001). Tujuan penelitian ini adalah menyusun upaya peningkatan pelayanan rawat jalan Puskesmas Brambang berdasarkan analisis kebutuhan dan harapan masyarakat melalui pendekatan jendela pelanggan

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan April sampai dengan Mei 2003 di wilayah kerja Puskesmas Brambang Kabupaten Jombang, berupa penelitian observasional dengan jendela pelanggan. Sumber informasi adalah masyarakat yang ada di wilayah kerja Puskesmas Brambang. Total sampel 258 responden dari 9 desa wilayah kerja Puskesmas Brambang, yang terdiri masyarakat yang pernah memperoleh pelayanan di Puskesmas dengan masyarakat yang tidak pernah memperoleh pelayanan di Puskesmas Brambang masing-masing 129 responden, pemilihan sampel diambil secara acak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis kebutuhan dan harapan masyarakat dengan alat Jendela pelanggan didapatkan beberapa pelayanan yang masuk posisi *Attention*, yaitu kebutuhan tenaga medis di poli umum dan harapan terhadap waktu pelayanan, jenis pelayanan, tenaga medis di poli umum, yang masuk posisi *Bravo* untuk kebutuhan adalah jenis pelayanan, tenaga paramedis di poli umum, poli KIA dan KB, untuk harapan adalah waktu pelayanan, lama pelayanan, jenis pelayanan, tempat pelayanan, tarif pelayanan, kelengkapan obat, tenaga pelayanan, sedangkan yang masuk posisi *Don't worry be happy* untuk kebutuhan adalah dokter spesialis gigi.

Hasil *Focus Group Discussion* sebagai berikut: ketepatan waktu jam buka dan tutup pelayanan, ketrampilan petugas, pelayanan dokter umum di poli umum, kesiapan bidan di poli KIA dan KB, melengkapi pemeriksaan laboratorium.

Dari hasil penelitian dan FGD diperoleh beberapa rekomendasi sebagai berikut: membuat jadwal piket petugas, meningkatkan ketrampilan petugas dengan magang di RSUD Jombang, membuat jadwal hari, jam pelayanan dan konsultasi dokter di poli umum.

Kesimpulan penelitian ini adalah masyarakat masih membutuhkan pelayanan kesehatan di Puskesmas, pelayanan yang tepat waktu, masyarakat juga mengharapkan kelengkapan obat di puskesmas, pelayanan dilakukan oleh petugas yang terampil, pemeriksaan laboratorium, pelayanan di poli umum dilayani oleh dokter, pelayanan di KIA dilayani oleh bidan, pelayanan di poli gigi dilayani oleh dokter gigi.

## ABSTRACT

### **Efforts for Increasing Outpatient Service Utilization at Brambang Public health Center of Diwek District in Jombang Regency Based on Community's Demand and Expectation Analysis**

Betty Endahwarni

The background of this study was the decrease in the service utilization of Brambang Public Health Center (PHC) in Jombang regency, observed from the visitation rate of 85.39% (1999) down to 48.53% (2001). The purpose of this study was to develop efforts to improve outpatient service utilization at Brambang PHC based on analysis of communities' demand and expectation through Customer Window.

This was an observational study applying a Customer Window approach and carried out from April 1, 2003 to May 1, 2003 at Brambang PHC in Jombang regency. The population was the community in nine work areas of Brambang PHC with a total sample of 258 randomly taken, which constituted of 129 respondents who did receive health service at Brambang PHC and 129 respondents who never did. Questionnaires were means to collect data.

The results of Customer Window showed that in A (Attention) position were: the need for service personnel, the expectation for time of service, service variety, and service personnel. B (Bravo) position showed the need of service personnel, and the expectation of time of service, length of service, service variety, place of service, service personnel, tariffs, and drugs completion. D (Don't worry be happy) position showed that the need was of a dental specialist. Recommendations derived from the Focus Group Discussion were as follows: to make a schedule for duty personnel, to improve personnel skill by doing a job training at Jombang General Hospital, to organize doctor's day and to set consultation hours.

Key words: analysis, demand and expectation, Customer Window