

**TESIS**

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS  
PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS  
(STUDI KOMPARASI DI PUSKESMAS MELAYA,  
PUSKESMAS DANGINTUKADAYA DAN PUSKESMAS PEKUTATAN  
KABUPATEN JEMBRANA)**



**MILIE  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**BAMBANG SRIDADI**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2004**

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS  
PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS  
(STUDI KOMPARASI DI PUSKESMAS MELAYA, PUSKESMAS  
DANGINTUKADAYA DAN PUSKESMAS PEKUTATAN  
KABUPATEN JEMBRANA)**

**TESIS**

Untuk memperoleh Gelar Magister  
Dalam Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga



Oleh :

BAMBANG SRIDADI  
NIM 090210341 L

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2004**

**Lembar Pengesahan**

**TESIS INI TELAH DISETUJUI  
TANGGAL, 23 SEPTEMBER 2004**

Oleh :

**Pembimbing Ketua**



**Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg, M.S.  
NIP. 131 871 470**

**Pembimbing**



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

## RINGKASAN

### **Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Komparasi di Puskesmas Melaya, Puskesmas Dangintukadaya dan Puskesmas Pekutatan Kabupaten Jember)**

Bambang Sridadi

Puskesmas adalah suatu unit pelayanan kesehatan dasar yang merupakan ujung tombak dalam bidang kesehatan dasar. Pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas menghadapi persaingan yang cukup ketat baik oleh sesama institusi kesehatan maupun para pelaksana profesional kesehatan. Selama ini masih banyak masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas sehingga kunjungan atau pemanfaatan puskesmas menurun. Dari hasil survey pendahuluan beberapa masyarakat menganggap bahwa mutu pelayanan dan mutu obat di puskesmas lebih rendah kualitasnya dibandingkan dengan di Dokter praktek swasta. Untuk itu diperlukan suatu upaya peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas.

Tujuan umum dari penelitian ini adalah menyusun upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kabupaten Jember dan tujuan khususnya adalah 1) Mempelajari sumber daya organisasi Puskesmas (input) saat ini meliputi petugas (jenis, jumlah, kualifikasinya), sarana peralatan medis (jenis dan kelengkapan), waktu pelayanan, alur pelayanan, serta ada tidaknya SOP. 2) Mempelajari persepsi masyarakat terhadap puskesmas meliputi kelengkapan fasilitas, kemampuan petugas, mutu obat, cara memperoleh pelayanan dan mutu pelayanan. 3) Mempelajari harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas meliputi cara pembayaran dan petugas yang melayani. 4) Mempelajari kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas. 5) Mempelajari kualitas proses pelayanan kesehatan yang meliputi proses pelayanan di loket, BP, BPG, KIA-KB, Laboratorium, Apotik, berdasarkan pendapat masyarakat. 6) Mempelajari kualitas output berdasarkan pendapat masyarakat.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pendekatan cross sectional study. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang datang ke Puskesmas selama satu bulan. Sampel penelitian adalah pasien di 3 Puskesmas dari 5 Puskesmas yang ada di kabupaten Jember dengan kriteria pasien yang datang berumur diatas 17 tahun, pasien dapat berkomunikasi dengan baik dan pernah menggunakan semua unit pelayanan selama kurun waktu 6 bulan terakhir. Besar sampel sebanyak 93 masyarakat dari 3 Puskesmas yang terdiri dari 36 dari Puskesmas Melaya, 33 dari Puskesmas Dangintukadaya dan 24 dari Puskesmas Pekutatan.

Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar Puskesmas sudah mempunyai sumber daya manusia yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Hanya 33,3% persepsi masyarakat menyatakan fasilitas alat kesehatan lengkap, dan 18,% masyarakat yang mengatakan obat di Puskesmas bermutu. Untuk cara pembayaran pelayanan di Puskesmas, sebagian besar (78,8% --80,6%) masyarakat mengharapkan pembayaran cukup sekali saja di loket untuk semua pelayanan, sebagian masyarakat membutuhkan pelayanan oleh dokter spesialis. Dalam proses pelayanan petugas masih ada yang membedakan pelayanan dengan pasien lain, waktu tunggu yang lama, petugas kurang respon dan pelayanan tidak memuaskan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dapat direkomendasikan adalah melengkapi alat kesehatan, meningkatkan mutu obat serta meningkatkan mutu pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada pasien dan membuat prosedur pelayanan pada masing-masing unit pelayanan.

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan kepada Dinas kesehatan Kabupaten Jember untuk menyusun upaya pengembangan pelayanan puskesmas yang berkualitas.