

## Hubungan antara pemenuhan hak pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan PUSKESMAS di Kota Tangerang = Association between patient's right fulfillment and quality of health care at Community Health Centre in Tangerang City, 2007

Henny Herlina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20342854&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Seiring dengan adanya tuntutan masyarakat akan penerapan good governance dan tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas, demokratisasi dan pengakuan hak-hak azasi manusia, serta globalisasi dan berlakunya era perdagangan bebas akan melahirkan tuntutan terhadap pelayanan yang berkualitas agar supaya tetap eksis dan mampu bersaing. Begitu juga di bidang kesehatan yang merupakan suatu kebutuhan tampak tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan telah bergeser kearah yang lebih berkualitas.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang maka puskesmas sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya dapat memberikan kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, saat ini masyarakat semakin menyadari hak-haknya sebagai konsumen kesehatan. Sehingga seringkali mereka secara kritis nempertanyakan tentang penyakit, pemeriksaan, pengobatan, serta tindakan yang akan diambil berkenaan dengan penyakitnya.

Puskesmas yang merupakan ujung tombak terdepan dalam pembangunan kesehatan, mempunyai peran cukup besar dalam upaya mencapai tujuan pembanguana kesehatan, untuk itu diperlukan suatu penilaian kinerja puskesmas yaitu suatu upaya untuk melakukan penilaian hasil kerja/prestasi puskesmas. Pengukuran kualitas pelayanan puskesmas belum pernah dilakukan di Kota Tangerang, sehingga puskesmas belum dapat mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan atau harapan masyarakat. Selama ini penilaian puskesmas baru terpusat pada keberhasilan pencapaian program dan penampilan fisik akan tetapi dari aspek pasien sebagai pengguna jasa pelayanan belum pernah diukur.

Tujuan penelitian ini adalah didapatkannya gambaran hubungan antara pemenuhan hak pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di Kota Tangerang tahun 2007. Penelitian dilaksanakan di Kota Tangerang dari bulan Mei sampai Juni 2007. Sampel penelitian adalah 270 pasien di 10 puskesmas di Kota Tangerang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan rancangan penelitian cross sectional.

Hasil penelitian menunjukkan penilaian baik terhadap kualitas pelayanan di puskesmas (79,6%). Dari hasil analisis peranan hak pasien terhadap kualitas pelayanan di puskesmas terdapat hubungan yang positif, dimana pasien yang tepenuhi halnya memberi penilaian baik terhadap kualitas pelayanan puskesmas. Saran kepada Dinas Kesehatan, agar dalam penilaian kinerja puskesmas hendaknya memasukkan unsur penilaian pasien. Saran untuk puskesmas, hasil survey dapat dijadikan evaluasi terhadap kualitas pelayanan.

.....As the public begun to claim the practice of good governance and good quality of public services, democratization, and recognition of human's rights, and also globalization, and validity of free trade era will bear the claim of good quality of service in order to keep exist and able to compete. Also in health aspect, a need of health service is one of basic needs, that is why puskesmas as the public service operator must be able to give service quality which can satisfy the needs of public.

Puskesmas which is the pioneer of health development have a big role in the effort to reach the purpose of

health development, so that, a work evaluation of puskesmas is needed to give the evaluation of puskesmas achievement. The evaluation of puskesmas service quality has never been done before, that is why puskesmas never be able to evaluate how good the service they give to satisfy the public's needs. Until today, puskesmas' evaluations focus on the success of program accession and physical appearance never from the patients as the consumer of service.

The purpose of this research is to get a picture of association between patient's right fulfillment and quality of health care at community health center in Tangerang City, 2007. The sample of this research were 270 patients in 10 puskesmas in Kota Tangerang. Descriptive quantitative with cross sectional research design is used as a method in this research.

The result showed good evaluation of the service quality in Puskesmas. From the result of patient's rights role to the service quality in puskesmas showed a good correlation where patients that got their rights gave good grades to quality of puskesmas service. Suggestion to health Department is to put the patients evaluation in the puskesmas evaluation as the consumer of the service. Suggestion to puskesmas is to use the result of survey as the evaluation to the quality of service.