

## Rencana strategi berorientasi pelanggan dalam peningkatan mutu pelayanan balai pengobatan puskesmas di Kota Solok tahun 2001-2005

Hambarita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=92350&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Prioritas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas lebih diarahkan ke bentuk pelayanan kesehatan dasar dengan jumlah kunjungan terbanyak di Balai Pengobatan (BP) umum yang memberikan pelayanan mencakup konsultasi, pengobatan, tindakan, pemeriksaan kesehatan sederhana atau Kir, dan rujukan. Pelayanan diberikan oleh Dokter Umum dan atau Perawat.

<br /><br />

Melihat kondisi puskesmas di Kota Solok saat ini, selama tahun 1999 dan 2000 telah terjadi penurunan kunjungan rawat jalan, ini sejalan dengan adanya keluhan masyarakat tentang lamanya waktu tunggu, petugas kurang tanggap dan tidak ramah, bagi pasien mutu yang baik adalah yang dapat memberi kepuasan, sedang bagi penyelenggara pelayanan adalah yang sesuai dengan perkembangan ilmu, teknologi dan otonomi profesi. Ditinjau dari pendanaan puskesmas untuk melaksanakan aktifitasnya telah mengalami penurunan anggaran dari tahun 1999 ke tahun 2000, pada saat ini pengembalian retribusi puskesmas oleh pemerintah kota sebagai penunjang biaya operasional baru mencapai 75 %.

<hr>

<b>Abstract</b><br>

Service priority which given by Puskesmas is directing to basic health care services with the most often visited is clinic (Balai Pengobatan/BP) which its services including, consultation, medical treatment, action, medical check-up, and reference. Services are giving by doctors and/or nurses.

<br /><br />

Between 1999-2000 routine check-up visiting to the Puskesmas in Solok was decreasing, along with a lot of public complaints to the services such as, queuing time, low anticipation status, for patients, good quality means things are satisfying, and for the service provider is meet the science and technology and profession autonomy- Puskesmas budgeting has decrease between 1999-2000, and currently retribution from Puskesmas to City government as operational budget is 75%.