

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT  
PEMINATAN MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS INDONESIA  
Skripsi, Desember 2008**

**Siti Wahidah, NPM.0606063536**

**Analisis Kebutuhan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Jalan di  
Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun  
2008**

xii + 84 halaman, 14 tabel, 2 gambar, 4 lampiran

**ABSTRAK**

Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya, diperlukan pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan artinya produk/jasa didesain sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan maka organisasi perlu mengidentifikasi kebutuhan pelanggannya, dengan demikian dapat meningkatkan mutu pelayanan. Ini merupakan tanda bahwa organisasi telah menerapkan sistem manajemen mutu. Dalam menentukan kebutuhan pelanggan terhadap mutu pelayanan dapat digunakan dimensi mutu berdasarkan teori Parasuraman yaitu *responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangibles*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan (pasien) terhadap mutu pelayanan unit rawat jalan Puskesmas Kecamatan Pademangan tahun 2008, dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif desain *cross sectional* dan metode kualitatif dengan wawancara mendalam. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke rawat jalan Puskesmas Kecamatan Pademangan tahun 2008, dengan sampel sebanyak 100 responden yang diambil secara acak untuk mengisi kuesioner dan 20 informan dari 100 responden untuk diwawancarai secara

mendalam mengenai kebutuhannya terhadap mutu pelayanan. Analisa data kuantitatif dengan deskriptif univariat sedangkan kualitatif dengan hasil wawancara yang merupakan data primer dan hasil penelusuran studi literatur yang merupakan data sekunder.

Hasil penelitian didapatkan dari 5 dimensi mutu yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi adalah dimensi *reliability* dengan nilai rata-rata sebesar 3,925 yang terdiri dari kebutuhan akan petugas kesehatan bersikap ramah saat menerima pasien, memberikan informasi yang jelas kepada pasien, memberikan pelayanan yang tepat, pemeriksaan sesuai dengan yang dikeluhkan pasien. Sedangkan tingkat kepentingan terendah adalah dimensi *tangibles* dengan nilai rata-rata sebesar 3,39 yang terdiri dari kecukupan tempat duduk di ruang tunggu, kebersihan di ruang tunggu, periksa dan toilet, kenyamanan di ruang tunggu dan periksa, ketersediaan AC, TV, kipas angin, tempat parkir, peralatan medis yang layak pakai dan lengkap serta penampilan petugas yang rapi.

Dari hasil penelitian ini menyarankan agar Puskesmas Kecamatan Pademangan memenuhi kebutuhan pasiennya dengan memperbaiki sistem di loket agar tidak terjadi antrian panjang, menerapkan 3S (senyum, sapa, dan salam) dalam melayani pasien, dan *public relation* dengan memberikan dan menjelaskan informasi yang dibutuhkan pasien, serta pemeliharaan peralatan medis dan fasilitas yang tersedia.

**Kata kunci** : kebutuhan pasien, dimensi mutu, mutu pelayanan

**Daftar Bacaan : 21 (1995 – 2007)**