



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS KEBUTUHAN PASIEN
TERHADAP MUTU PELAYANAN UNIT RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS KECAMATAN PADEMANGAN
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA TAHUN 2008**

SKRIPSI

OLEH

SITI WAHIDAH

NPM : 0606063536

**PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA**

DEPOK, 2008



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS KEBUTUHAN PASIEN
TERHADAP MUTU PELAYANAN UNIT RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS KECAMATAN PADEMANGAN
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA TAHUN 2008**

**Skripsi ini diajukan sebagai
salah satu syarat untuk memperoleh gelar
SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT**

OLEH

SITI WAHIDAH

NPM : 0606063536

**PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA**

DEPOK, 2008

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)

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**Analisis Kebutuhan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2008**” telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 23 Desember 2008 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai Skripsi Program Sarjana Kesehatan Masyarakat.



Pembimbing Skripsi

(Puput Oktamianti, SKM, MM)

**PANITIA SIDANG UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA**

Depok, 23 Desember 2008

Ketua

Puput Oktamianti, SKM, MM

Anggota

Dra.Dumilah Ayuningtyas, MARS

dr.Lela Dwi Sary

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Siti Wahidah

NPM : 0606063536

Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan

Kekhususan : Manajemen Pelayanan Kesehatan

Angkatan : 2006

Jenjang : Sarjana

menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi/tesis/disertasi saya yang berjudul :

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

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, Desember 2008

(Siti Wahidah)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Siti Wahidah
Tempat,tanggal lahir : Jakarta, 23 Januari 1984
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jalan H.Soleh 1A 007/03 No.47 Kelurahan Sukabumi
Selatan Kecamatan Kebon Jeruk Kotamadya Jakarta
Barat 11560

Riwayat Pendidikan

- | | |
|--|------------------|
| 1. SDI Al-Falah II Jakarta Barat | lulus tahun 1997 |
| 2. Madrasah Tsanawiyah (SLTP) Al-Falah Jakarta Selatan | lulus tahun 2000 |
| 3. SMA Negeri 32 Jakarta Selatan | lulus tahun 2003 |
| 4. Diploma III Fisioterapi FKUI | lulus tahun 2006 |
| 5. Program Sarjana MPK FKM UI | lulus tahun 2008 |

Riwayat Organisasi

- | | |
|---|-------------|
| 1. Anggota Departemen Kaderisasi Senat Mahasiswa FKUI | 2004 - 2005 |
| 2. Anggota Redaksi Media Aeculapius FKUI | 2004 - 2005 |
| 3. Anggota Bidang Humas FOKSI DIII FKUI | 2004 - 2005 |
| 4. Anggota Bidang Humas HMDIII FKUI | 2004 - 2005 |
| 5. Wakil Ketua Bidang Humas HMDIII FKUI | 2005 - 2006 |

Riwayat Pekerjaan

- | | |
|---|-----------------|
| Fisioterapis di Klinik Fisioterapi An-Nuur Kebayoran Lama | 2006 - Sekarang |
|---|-----------------|

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur yang tak terhingga penulis panjatkan kepada Allah Subhanallahu Wata'aala atas Rahman dan Rahim-Nya serta Hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Sholawat dan salam tak lupa selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad Sholallahu Alaihi Wassalam yang membawa kita dari zaman jahiliyah ke zaman terang benderang.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan dan memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Dalam skripsi ini penulis mengangkat topik mengenai "Analisis Kebutuhan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2008".

Penulis berharap semoga skripsi ini tidak hanya sebagai salah syarat kelulusan dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Kesehatan Masyarakat, namun juga dapat bermanfaat bagi setiap pihak yang berkepentingan.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Yang selalu penulis cintai dan rindui, Baba (KH.Abdul Hannan Said) dan Ummi (Hj.Siti Umayah) yang telah berada di alam sana. Do'a penulis selalu tercurahkan dan ananda akan selalu berusaha menjadi yang terbaik dan bermanfaat bagi orang lain.
2. Mama (Nusuroh, S.Pd) dan Babeh (Asmat Madina, S.Pd.I) yang penulis sayangi selaku orang tua asuh, yang selalu memberikan didikan, dukungan dalam bentuk moril maupun materil, serta do'a yang tiada hentinya untuk penulis.

3. *My big brothers* tersayang : Ahmad Fadli, M.Si, Ahmad Faqih, SE.I, Ahmad Yusri yang telah memberikan do'a, semangat dan dukungan materi atas pendidikan penulis.
4. *My little sisters* tersayang: Lia yang rajin, maafkan kakak ya...jarang bantu-bantu pekerjaan rumah karena sibuk aktifitas dan nyusun skripsi. Rina dan Eka yang kritis, maafkan kakak ya..yang kurang perhatian. Spesial pangeran kecil Zaky. Kalian semua pelepas kepenatan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr.Adang Bachtiar, MPH, DSc selaku Ketua Departemen Administrasi Kebijakan dan Kesehatan FKM UI dan Ede Surya Darma, SKM, MDM selaku Ketua Jurusan MPK (Manajemen Pelayanan Kesehatan) beserta dosen-dosen MPK yang telah memberikan sumbangsih ilmunya selama perkuliahan di kampus tercinta ini.
6. Puput Oktamianti, SKM, MM selaku Pembimbing skripsi, yang telah membimbing dan memberikan pelajaran berharga bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Dra.Dumilah Ayuningtyas, MARS selaku penguji sidang skripsi dari FKM UI.
8. dr.Bernardeth Tirayo selaku Kepala Puskesmas Kecamatan Pademangan Kotamadya Jakarta Utara, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian di institusi tersebut.
9. dr.Lela Dwi Sary selaku penguji sidang skripsi dari Puskesmas Kecamatan Pademangan dan sekaligus pembimbing lapangan selama magang. Bimbingannya sangat berarti dalam menambah pengalaman belajar penulis di lapangan.

10. Seluruh karyawan Puskesmas Kecamatan Pademangan, terima kasih atas kerja sama dan kebersamaannya selama penelitian, *special thanks to* : Pak Eko dan Mas Tri yang membantu penulis saat turun lapangan.
11. Mas Pri (sekretariat MPK), makasi banyak ya Mas atas informasi mengenai perkuliahan selama ini dan bantuanya dalam proses skripsi ini.
12. *My friends* MRS 2006 : Iwed, Indra, Enno, Rina, Rahma, Sophia. Rully (MRS'05), Dewe (Gizi'06), Dian (K3'06), Rora (Kespro'06), Oppie (PKIP'06), Chai (AKK'04), Ocha (AKK'04). *Thanks yach* atas kebersamaannya selama perkuliahan.
13. *My patients* di klinik, maaf menunggu lama karena keterlambatan datang dan terima kasih atas pengertiannya kepada penulis.
14. Rekan-rekan di Klinik An-Nuur : Mbak Nunung, Kak Yadi, Elly, Evi makasi ya canda tawanya, pengertiannya karena penulis terkadang datang telat.
15. Teman - teman seperjuangan MPK 2006 dan laskar kompre: Mbak Vanti, Mbak Dwi, Mbak Iput, Mbak Evi, Mbak Nita, Ria, Ari (MPK'05), Mbak Yelinda. Dan tak lupa kakak-kakak dari Kepri yang membuat atmosfir kelas MPK jadi lebih hidup dan bersemangat
16. Pihak - pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun sangat membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
17. Pasien - pasien unit rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Pademangan yang telah bersedia diwawancarai dan membantu penulis dalam penelitian ini.
18. *Someone* (si berlian yang berada di tengah laut), *thanks for u'r pray and* semangat. Suatu saat jika memang Allah berkehendak kita akan dipertemukan.

19. *My Best Friends* tersayang : Tari, Zimah, Citra, Eka, Uwie, Ita, Ipah (yang membantu penulis saat turun lapangan), *thanks all for* semangat, support and *always pray*.
20. Laskar skripsi: Neno (seperjuanganku selama turun lapangan di Puskesmas Kecamatan Pademangan), Dee-dee (*thanks yah soulmate* udah mau repot ngurusin konsumsi sidang penulis), Tristi (*thanks for u'r advice*), Rina (*thanks SPSSnya*), Kak Rahman (*thanks IT nya. thank you very much...atas kesolidannya, kebersamaannya dalam susah dan senang, tempat curhat, pokoknya thanks all deh. Love u all.* "Jika kita punya 100 alasan untuk malas mengerjakan skripsi, maka kita harus ingat kita punya 1000 alasan untuk tetap optimis kita pasti bisa menghadapi, menjalani dan melalui semua ini dengan baik". *Ganbatte for us and go to the success!!!*

Penulis menyadari bahwa kelebihan dan kesempurnaan hanyalah milik Allah, kekurangan dan ketidaksempurnaan ada pada diri penulis. Sehingga masih diperlukan proses belajar untuk menjadi lebih baik lagi. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah informasi serta wawasan tambahan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta, Desember 2008

Penulis

DAFTAR ISI

Judul	Halaman
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	
LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI	
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR ISTILAH.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	
1.4.1 Tujuan Umum.....	4
1.4.2 Tujuan Khusus.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	
1.5.1 Bagi Puskesmas.....	5
1.5.2 Bagi Peneliti.....	5
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	5

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	
2.1	Puskesmas.....	6
2.2	Mutu Pelayanan Kesehatan.....	9
2.3	Dimensi Pelayanan Kesehatan yang Bermutu.....	13
2.4	Pengertian Pelanggan.....	24
BAB III	KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL	
3.1	Kerangka Konsep.....	26
3.2	Definisi Operasional	
3.2.1	Variabel	
	Independent.....	27
3.2.2	Variabel Dependent.....	29
BAB IV	METODOLOGI PENELITIAN	
4.1	Desain Penelitian.....	35
4.2	Waktu dan Lokasi Penelitian.....	35
4.3	Populasi dan Sampel.....	35
4.4	Instrumen Penelitian.....	37
4.5	Pengumpulan Data.....	37
4.6	Pengolahan Data.....	38
4.7	Analisa Data.....	39
4.8	Penyajian Hasil.....	39
BAB V	HASIL PENELITIAN	
5.1	Pelaksanaan Penelitian.....	40
5.2	Hasil Analisis Univariat.....	40
5.2.1	Gambaran Distribusi Karakteristik Responden.....	41
5.2.2	Gambaran Distribusi Dimensi Mutu.....	44
5.2.2.1	Gambaran Distribusi Dimensi <i>Responsiveness</i>	47
5.2.2.2	Gambaran Distribusi Dimensi <i>Reliability</i>	50
5.2.2.3	Gambaran Distribusi Dimensi <i>Assurance</i>	55

5.2.2.4	Gambaran Distribusi Dimensi <i>Tangibles</i>	58
---------	--	----

BAB VI PEMBAHASAN

6.1	Keterbatasan Penelitian.....	61
6.1.1	Desain Penelitian dan Pengambilan Sampel.....	61
6.1.2	Kuesioner.....	61
6.1.3	Responden.....	62
6.2	Tinjauan Hasil Penelitian	
6.2.1	Analisis Karakteristik Responden.....	62
6.2.2	Analisis Dimensi Mutu.....	62

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

7.1	Kesimpulan.....	72
7.2	Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor tabel		Halaman
Tabel 5.1	Distribusi responden rawat jalan menurut karakteristik Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2008.....	41
Tabel 5.2	Distribusi responden rawat jalan menurut umur Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2008.....	42
Tabel 5.3	Distribusi responden rawat jalan yang berkunjung ke poli Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2008.....	43
Tabel 5.4	Distribusi responden rawat jalan secara total dimensi mutu Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2008.....	45
Tabel 5.5	Distribusi responden rawat jalan menurut tingkat kepentingan dimensi mutu Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2008.....	46
Tabel 5.6	Distribusi responden rawat jalan menurut dimensi <i>responsiveness</i> Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2008.....	48
Tabel 5.7	Distribusi tingkat kepentingan responden rawat jalan terhadap aspek petugas bertindak cepat saat dibutuhkan pasien Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2008.....	49
Tabel 5.8	Distribusi responden rawat jalan menurut dimensi <i>reliability</i> Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2008.....	50
Tabel 5.9	Distribusi tingkat kepentingan responden rawat jalan terhadap	

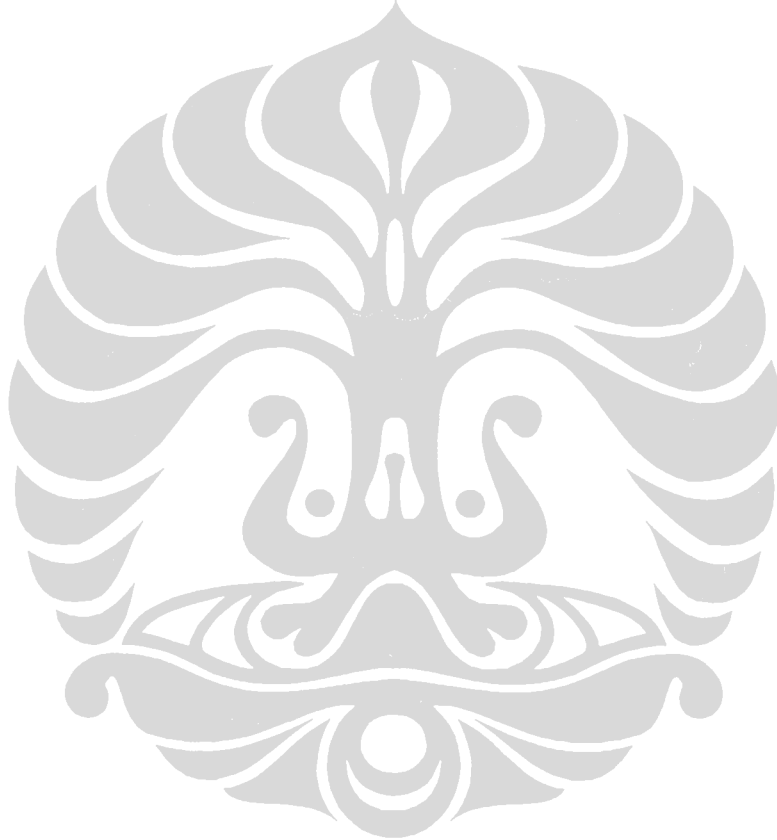
	aspek petugas memberikan informasi yang jelas kepada pasien Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2008.....	51
Tabel 5.10	Distribusi responden rawat jalan menurut dimensi <i>assurance</i> Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2008.....	53
Tabel 5.11	Distribusi tingkat kepentingan responden rawat jalan terhadap aspek petugas bersikap sopan saat menerima pasien Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2008.....	54
Tabel 5.12	Distribusi responden rawat jalan menurut dimensi <i>emphaty</i> Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2008.....	55
Tabel 5.13	Distribusi tingkat kepentingan responden rawat jalan terhadap aspek petugas menjelaskan informasi yang dibutuhkan pasien Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2008.....	57
Tabel 5.14	Distribusi responden rawat jalan menurut dimensi <i>tangibles</i> Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2008.....	58
Tabel 5.15	Distribusi tingkat kepentingan responden rawat jalan terhadap Aspek peralatan medis yang tersedia layak pakai Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2008.....	60

DAFTAR GAMBAR

Nomor gambar

Halaman

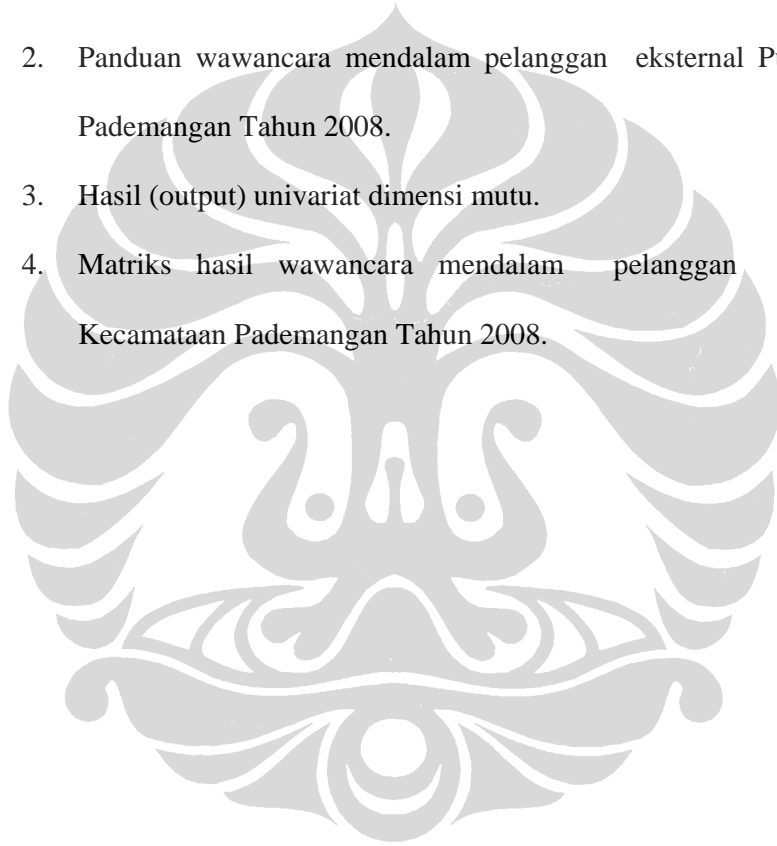
Gambar 3.1 Kerangka konsep.....26



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran

1. Kuesioner Kebutuhan pelanggan eksternal Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2008.
2. Panduan wawancara mendalam pelanggan eksternal Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2008.
3. Hasil (output) univariat dimensi mutu.
4. Matriks hasil wawancara mendalam pelanggan eksternal Puskesmas Kecamatan Pademangan Tahun 2008.



DAFTAR ISTILAH



Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
Depkes	: Departemen Kesehatan
ISO	: <i>International Standard Organization</i>
TQM	: <i>Total Quality Management</i>
BPU	: Balai Pengobatan Umum
BPG	: Balai Pengobatan Gigi
MTBS	: Manajemen Terpadu Balita Sakit
KIA	: Kesehatan Ibu dan Anak
KB	: Keluarga Berencana
P2TB	: Pelayanan Penanggulangan Tuberkulosis paru
Posyandu	: Pos Pelayanan terpadu
AC	: <i>Air Conditioner</i>
TV	: Televisi
RS	: Rumah Sakit
DO	: Definisi Operasional
WHO	: <i>World Health Organization</i>
SD	: Sekolah Dasar
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SMA	: Sekolah Menengah Atas
PT	: Perguruan Tinggi
SD	: Standard Deviasi
Min	: Minimal
Max	: Maksimal
R	: Responden
P	: P value
CI	: <i>Confidence Interval</i>
ABRI	: Angkatan Bersenjata Republik Indonesia
PR	: <i>Public Relation</i>