

**ANALISIS KINERJA PUSKESMAS DALAM PELAYANAN
KESEHATAN MASYARAKAT**

**(Studi pada Puskesmas Pembantu Indra Kasih
Kecamatan Medan Tembung Kota Medan)**

TESIS



Oleh

**TUTI ARYANI
NPM: 081801044**

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2010**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

*Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan
No. 103/1993/SK/Depdikbud tentang
Kategori Magister APM (M.A.P.) UMA*

**ANALISIS KINERJA PUSKESMAS DALAM PELAYANAN
KESEHATAN MASYARAKAT**

**(Studi pada Puskesmas Pembantu Indra Kasih
Kecamatan Medan Tembung Kota Medan)**

TESIS

Untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik (MAP)
Program Pascasarjana Universitas Medan Area



Oleh

TUTI ARYANI

NPM: 081801044

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

M E D A N

2010

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Kinerja Puskesmas dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat

N a m a : Tuti Aryani

N P M : 081801044



Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Kariono, MA

Drs. Usman Tarigan, MS.

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**

Direktur

Drs. Kariono, MA

Drs. Heri Kusmanto, MA

ABSTRAK

**Analisis Kinerja PUSKESMAS dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi pada Puskesmas Pembantu Indra Kasih Kecamatan Medan Tembung)
N a m a : Tuti Aryani , NPM : 081801044**

Mutu Pelayanan Puskesmas merupakan derajat kesempurnaan pelayanan Puskesmas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat/konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan profesi dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di puskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum dan sosio budaya, dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat sebagai konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : Kinerja Puskesmas Pembantu Indra Kasih dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat dilihat dari aspek sumberdaya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana, kemampuan biaya dan distribusi penempatan tenaga kesehatan.. Sampel diambil secara purposive sampling, sebanyak 28 orang, yang terdiri dari 13 orang petugas kesehatan dan 10 orang masyarakat yang mendapat pelayanan dari Puskesmas Pembantu Indra Kasih. Analisis dan pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif, dimana data digambarkan dengan menjelaskan secara rinci dan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua pasien yang mendapat perawatan kesehatan di Puskesmas Pembantu Indra Kasih merasa puas dengan pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Pembantu Indra Kasih. Secara umum kinerja Puskesmas Pembantu Indra Kasih dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kerjanya sudah baik. Petugas kesehatan dan dokter khususnya yang ada di Puskesmas Pembantu Indra Kasih hendaknya mampu mempertahankan kinerja atau kualitas pelayanannya untuk menghindari anggapan masyarakat yang tidak baik sehingga dengan sendirinya dapat meningkatkan jumlah kunjungan masyarakat untuk datang ke Puskesmas Pembantu Indra Kasih. Pelayanan medik hendaknya cepat dalam memberikan pelayanan dan selalu memberikan waktu untuk pasien dalam berkonsultasi mengenai penyakitnya. Dinas kesehatan hendaknya lebih banyak mengikutsertakan petugas kesehatan khususnya di Puskesmas dalam berbagai jenis pelatihan untuk meningkatkan ketrampilan petugas dan sesuai dengan keahliannya masing-masing.

Key words : Kinerja organisasi,Puskesmas Pembantu,kesehatan masyarakat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini sebagai suatu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Adapun judul Tesis ini adalah “ **Analisis Kinerja PUSKESMAS dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi pada Puskesmas Pembantu Indra Kasih Kecamatan Medan Tembung)**”. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih dirasakan sekali banyak kekurangan dan kelemahan, mengingat keterbatasan penulis. Dalam penyelesaian tesis ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof.Dr. H. M. Yacob Matondang MA, Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Drs. Heri Kumanto, MA, Direktur Program Pascasarjana UMA,
3. Bapak Drs. Kariono, MA, Ketua Program Studi MAP, sekaligus sebagai Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan dan saran-sarannya.
4. Bapak Drs. Usman Tarigan, MS, Wakil Direktur II Program Pascasarjana UMA sebagai Pembimbing II atas segala bimbingan dan pengarahannya kepada penulis.
5. Bapak Kepala Dinas Kesehatan Kota Medan beserta staf
6. Kepala Puskesmas Pembantu Indra Kasih Kecamatan Medan Tembung Kota Medan beserta staf

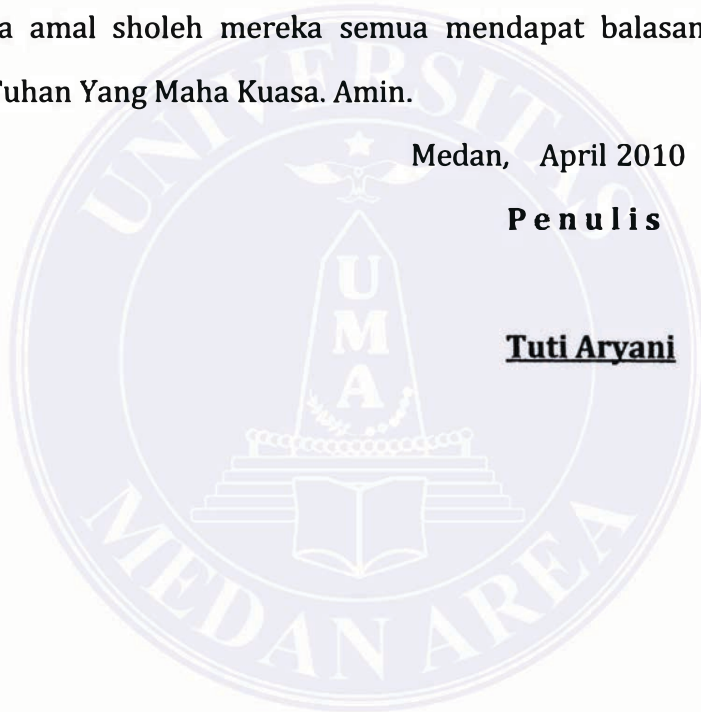
7. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar PPs Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.
8. Terimakasih pula buat Suami Tercinta dan anak-anakku tersayang serta seluruh keluarga yang senantiasa memberi dorongan dan semangat serta do`a demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Semoga amal sholeh mereka semua mendapat balasan yang berlimpat ganda dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Amin.

Medan, April 2010

Penulis

Tuti Aryani



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAKSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Konsep Kinerja.....	8
2.2. Pengertian Pelayanan	9
2.3. Pengertian Pelayanan Publik	15
2.4. Makna dan Tujuan Pelayanan Publik	17
2.5. Pelayanan Kesehatan.....	18
2.6. Kualitas Pelayanan Kesehatan	19
2.7. Kinerja Puskesmas	20
2.8. Konsep Pelayanan Kesehatan Masyarakat	27
2.9. Kerangka Pikir	31
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	32
3.2. Lokasi Penelitian	32
3.3. Populasi dan Sampel.....	32
3.4. Teknik Pengumpulan Data	33
3.5. Defenisi Operasional	34
3.6. Teknik Analisis Data.....	35

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Kecamatan Medan Tembung	36
4.2. Puskesmas Pembantu Indra Kasih	38
4.2.1. Data Umum	38
4.2.2. Data Teknis	38
4.2.3. Lokasi Puskesmas	39
4.2.4. V I S I dan M I S I Puskesmas Pembantu Indra Kasih	41

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian.....	42
5.1.1. Karakteristik Responden (Tenaga Kesehatan)	42
5.1.2. Karakteristik Responden (Pasien)	44
5.1.3. Tanggapan Responden	46
5.2. Pembahasan.....	69

BAB VI : PENUTUP

6.1. Kesimpulan	78
6.2. Saran - Saran	78

DAFTAR PUSTAKA	79
-----------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Jumlah Pasien yang Berobat pada Puskesmas Pembantu Indra Kasih tahun 2009	82
2. Jumlah Pasien Berobat Gigi pada Puskesmas Pembantu Indra Kasih tahun 2009	83

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka konsep penyusunan strategi peningkatan kinerja, maka langkah yang akan dilakukan adalah mengembangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut, terutama mengantisipasi perkembangan lingkungan internal maupun eksternal sebagai konsekuensi dari perkembangan era globalisasi dan penerapan liberalisasi ekonomi.

Tujuan organisasi yang telah ditetapkan sering tidak dapat diraih sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini dikarenakan tidak lain terjadinya gejolak dan kekisruhan ataupun perubahan yang terjadi pada lingkungan. Organisasi publik maupun privat didirikan tentu saja dengan tujuan yang berbeda-beda. Tujuan yang ditetapkan oleh suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh visi dan misi serta nilai-nilai yang ada dalam organisasi tersebut, oleh karenanya tujuan organisasi yang baik akan merefleksikan orientasinya pada visi dan misi organisasi.

Seperti halnya kinerja Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat maka perlu mendapatkan perhatian yang lebih serius terutama yang berkaitan dengan SDM (sumber daya manusia) yang bekerja pada organisasi tersebut, sehingga dapat memberikan kontribusi yang terbaik bagi pencapaian tujuan organisasi maka dituntut kesadarannya, profesionalisme, kedisiplinan dan kinerja yang setinggi mungkin sehingga roda organisasi dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Dalam kaitannya hal tersebut diatas, maka untuk mewujudkan cita-cita

Indonesia sehat 2010 yang memuat harapan agar penduduk Indonesia memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, adil, dan merata serta berkesinambungan. Walaupun demikian, berbagai fakta menyadarkan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu, adil dan merata itu masih jauh dari harapan masyarakat dan membutuhkan upaya yang sungguh-sungguh untuk mencapainya. (Anonim, 2003 :1).

Puskesmas merupakan suatu institusi yang kompleks, dinamis, kompetitif, padat modal dan padat karya yang multidisiplin serta dipengaruhi oleh lingkungan yang selalu berubah. Puskesmas selalu konsisten untuk menjalankan misinya sebagai institusi pelayanan sosial, dengan mengutamakan pelayanan kepada masyarakat banyak dan harus selalu memperhatikan etika pelayanan. Ada beberapa faktor penting yang secara dominan mempengaruhi pengembangan dan peningkatan puskesmas di Indonesia, (lihat Farida,1996: 5):

1. perkembangan sosial ekonomi masyarakat;
2. perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kedokteran;
3. perkembangan macam-macam penyakit;
4. tersedianya anggaran atau dana untuk pengembangan dan peningkatan puskesmas;
5. perkembangan dan kemajuan manajemen termasuk manajemen puskesmas;
6. adanya persaingan puskesmas;
7. perubahan-perubahan kebijakan pemerintah, terutama mengenai pelayanan di bidang kesehatan;

DAFTAR PUSTAKA

- Amran Razak. 2000. *Permintaan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pesisir*. Kalanria Pustaka.
- Arikunto, Suharsimin. 1993. *Prosedur Penelitian*. Rianeka. Jakarta
- Azwar, 1996. Edisi Ketiga. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Rina Rupa Akasara. Jakarta
- _____. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yayasan Penerbit IDI. Jakarta
- _____. 1999. *Konsep Mutu Pelayanan Kesehatan*. Majalah Kesehatan
- Agung kurniawan, 2005, *Transpormasi Pelayanan Publik*, Pembaharuan Jogjakarta
- Arikunto, Suharsimi, 1996, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, 1996, *Reinventing Government: Pokok-Pokok Pikiran dan Relevansinya di Indonesia*, Makalah Pada Pelatihan Manajemen Strategik bagi Direktur RSUD oleh Magister Manajemen Puskesmas, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mengapa Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Benyamin, . *Pelayanan Medis*. Kesehatan Masyarakat
- Departemen Kesehatan. 2002. *Warta Kesehatan Indonesia Edisi Oktober*. Depkes. RI. Jakarta
- Imbalo. S. 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Kesaint Blanc. Bekasi
- Gresent. 2003. *Menuju Masyarakat Mandiri dan Pengembangan Model Sisitem Keterjaminan Sosial*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama
- Hessel Nogi. *Manajemen Modern Untuk sector Public*. Balairung & Co. Yogyakarta

- Hessel. Edisi 2004-2005. *36 Kasus Kebijakan Publik Asli Indonesia*. Yogyakarta
- Sianpar J.RG Drs, 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Sinonim, 2003. *Pedoman Daftar Pelaksanaan Jaminan Mutu Di Puskesmas*. Departemen Kesehatan RI. Jakarta.
- Donabedian. 1999. *Kualitas Pelayanan Kesehatan. Buku Kedokteran. Jakarta*
- Kamalia, 2005. *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Dan Puskesmas* . Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Haluoleo. Kendari
- Lembaga Administrasi Negara, 2000, *Akuntabilitas dan Good Governance, Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP)*, Jakarta.
- Maryah Sukarni. 1994. *Kesehatan Keluarga dan Kesehatan Lingkungan*. Kansius. Yogyakarta
- Moenir,H.A.S, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Osborne, David dan Gaebler, Ted, 1995, *Mewirausahakan Birokrasi : mentransformasi semangat wirausaha ke dalam sektor publik jilid 2* (terjemahan), PPM, Jakarta.
- Osborne, David dan Plastik, Peter, 2000, *Memangkas Birokrasi : lima strategi menuju pemerintahan wirausaha* (terjemahan), PPM, Jakarta,.
- Puskesmas Pembantu Indra Kasih. 2010, *Arsip Pengunjung/Pasien*. Pembantu Indra Kasih
- Rasyid, Ryaas, Muhammad, 1997, *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Yarsif Watampone, Jakarta.
- Rosalia S. 1999. *Menuju Kesehatan Madani*. Pustaka Belajar. Yogyakarta
- Sinonim, 1999. *Menuju Indonesia Sehat 2010*. Departemen Kesehatan RI. Jakarta
- Suparto. 2003. *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta
- Sulastmo. 2003. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta

Siagian, P, Sondang, *Patologi Birokrasi, Analisis, Identifikasi dan Terapinya*, Ghalia Indbonesia, Jakarta, 1994.

Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian, 1995, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.

Thoha, Miftah, 1997, *Restrukturisasi dan Revitalisasi Administrasi Negara Dalam Menyongsong Era Globalisasi*, Orasi Ilmiah pada Program Pasca UNPAD, Bandung.

Tjokroamidjojo, Bintoro, 2001, *Good Governance (Paradigma Baru Manajemen Pembangunan)*, Jakarta.

Wijino. D. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Volume I*. Airlangga. Surabaya.

