TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BERDASARKAN STANDAR AKREDITASI (Studi Kasus Terhadap Sistem Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Celala Kabupaten Aceh Tengah)

UNIVERSITAS TERBUKA

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Magister Administrasi Publik

Disusun Oleh :

YUSMANIDAR

NIM. 530010652

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2020



UNIVERSITAS TERBUKA

ABSTRACT

QUALITY OF HEALTH SERVICES BASED ON ACCREDITATION STANDARDS (Case Study of Health Services System At Celala Health Center, Central Aceh District)

Yusmanidar
yusmanidar1982@gmail.com
Graduate Studies Program
Indonesia Open University

Problems related to the quality of health services at the Celala Health Center include staff at the Celala Health Center have dual responsibilities, lack of reliable personnel in the health sector, the placement of employees has not fully applied the rightman in the right place principle. This study examines the quality of health services at the Celala Health Center in Central Aceh District. The purpose of the study was to analyze the quality of health services in the Celala Health Center, Central Aceh District, according to the accreditation standards, find out the factors quality of health services at the Celala Health Center, Aceh Tengah District, and analyze the strategies carried out by the Puskesmas to improve the quality of health services to meet the expectations desired by the community. This study uses the theory of service quality by Kotler and Keller 2009, factors affecting the quality of service by Albert and Zamke in Ratminto and Atik SW (2012: 80) and the theory of Total Quality Management (TQM) by Goetsch & Davis. This type of research is a descriptive method with a qualitative approach. Informants as sources of information in this study consisted of the Head of the Celala Health Center, the KTU of the Celala Health Center, the medical staff of the Celala Health Center, the registration officer of the Celala Health Center, the pharmacy staff of the Celala Health Center and four people. The instruments in this study were interview guides and writing supplies. Data collection procedures using interview, observation, documentation, and triangulation techniques. Data analysis methods include data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results and discussion in this study indicate that the quality of health services at Celala Public Health Center in Central Aceh District is measured using five dimensions, namely tangibility is not good, reliability is good, responsiviness is good, assurance is good, and empaty (Empathy) is good. Efforts made by the Celala Health Center to improve the quality of health services through the application of Total Quality Management (TQM) elements consisting of a focus on customers, an obsession with quality, a scientific approach, long-term commitment, teamwork (teamwork), continuous improvement of the system , education and training, controlled freedom, unity of purpose, employee involvement and empowerment. Conclusion to meet the quality of service at the Celala Health Center in Central Aceh District needed 1 general practitioner, 1 dentist, 4 midwives, 1 community health worker, 1 laboratory worker, 2 nutrition staff, 1 pharmaceutical staff, 2 administration staff 2 people and workers. Strategies undertaken by the Celala Health Center to improve the quality of health

services in order to meet the expectations desired by the community through the application of Total Quality Management (TQM) elements, one of which is education and training for laboratory workers, nutrition workers, registration officers and pharmacy officers at Celala Health Center.

Keywords: Quality of health services, Total Quality Management (TQM)

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BERDASARKAN STANDAR AKREDITASI (Studi Kasus Sistem Pelayanan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Celala Kabupaten Aceh Tengah)

Yusmanidar
yusmanidar1982@gmail.com
Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Celala antara lain staf di Puskesmas Celala memiliki tanggung jawab ganda, kekurangan tenaga yang handal dalam bidang kesehatan, penempatan pegawai belum sepenuhnya menerapkan prinsip *the rightman in the right place*. Penelitian ini mengkaji tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Celala Kabupaten Aceh Tengah. Tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Celala Kabupaten Aceh Tengah sudah sesuai standar akreditasi, mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Celala Kabupaten Aceh Tengah dan menganalisis startegi yang dilakukan Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar memenuhi harapan yang diinginkan masyarakat. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan oleh Kotler dan Keller 2009, Faktor- faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan oleh Albert dan Zamke dalam Ratminto dan Atik SW (2012:80) dan teori *Total Quality manajement* (TQM) oleh Goetsch & Davis. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan sebagai sumber informasi dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Puskesmas Celala, KTU Puskesmas Celala, tenaga medis Puskesmas Celala, petugas pendaftaran Puskesmas Celala, petugas apotek Puskesmas Celala dan empat orang masyarakat. Instrumen dalam penelitian ini berupa pedoman wawancara dan perlengkapan tulis menulis. Prosedur Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi , dokumentasi, dan Triangulasi. Metode analisis data berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dan pembahasan dalam penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Celala Kabupaten Aceh Tengah diukur menggunakan lima dimensi yaitu *tangibility* (berwujud) kurang baik, *reability* (kehandalan) sudah baik, *responsiviness* (ketanggapan) sudah baik, *assurance* (jaminan) sudah baik, dan *empaty* (Empati) sudah baik. Upaya yang dilakukan Puskesmas Celala untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui penerapan unsur- unsur *Total Quality manajement* (TQM) yang terdiri dari fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas,

pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim (*teamwork*), perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Kesimpulan untuk memenuhi kualitas pelayanan di Puskesmas Celala Kabupaten Aceh Tengah dibutuhkan dokter umum 1 orang, dokter gigi 1 orang, bidan 4 orang, tenaga kesehatan masyarakat 1 orang, tenaga laboratorium 1 orang, tenaga gizi 2 orang, tenaga kefarmasian 1 orang, tenaga administrasi 2 orang dan pekarya 2 orang. Strategi yang dilakukan Puskesmas Celala untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar memenuhi harapan yang diinginkan masyarakat melalui penerapan unsur- unsur *Total Quality manajement* (TQM) salah satunya pendidikan dan pelatihan bagi petugas laboratorium, petugas gizi, petugas pendaftaran dan petugas apotek Puskesmas Celala.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan kesehatan, *Total Quality Manajement* (TQM)



UNIVERSITAS TERBUKA

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Standar Akreditasi (Studi Kasus Terhadap Sistem Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Celala Kabupaten Aceh Tengah)
Adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Takengon, 2020
Yang menyatakan



YUSMANIDAR
NIM. 530010652

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR LAYAK UJI

Yang bertandatangan di bawah ini, Saya selaku pembimbing TAPM dari Mahasiswa :

Nama/NIM : YUSMANIDAR / 530010652

Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Standar Akreditasi (Studi Kasus Terhadap Sistem Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Celala Kabupaten Aceh Tengah)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah/baru *) selesai sekitar 90 % sehingga dinyatakan sudah layak uji/belum layak uji dalam Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjasikan periksa.

Banda Aceh, 2020

Pembimbing II,	Pembimbing I,
Dr. Ir. SUROYO, M.Sc	Dr. MUZAKKAR A. GANI, S.H, M.Si
NIP. 19560414 198609 1 001	



UNIVERSITAS TERBUKA

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama/NIM	: YUSMANIDAR
NIM	: 530010652
Program Studi	: Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik – S2 (Reguler)
Judul TAPM	: Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Standar Akreditasi (Studi Kasus Terhadap Sistem Pelayanan kesehatan Di Puskesmas Celala Kabupaten Aceh Tengah)

TAPM Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal	: Sabtu, 25 Januari 2020
W a k t u	: 11.30 – 12.30 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Tandatangan

Ketua Komisi Penguji
Nama : Dr. Sri Listyarini, M. Ed
NIP. 19610407 198602 2 001 ……

Penguji Ahli
Nama : Prof. Dr. Sadu Wasistiono, M.S
NIP. 19540119 197707 1 001 ……

Pembimbing I
Nama : Dr. Muzakkar A. Gani, S.H, M.Si ……

Pembimbing II
Nama : Dr. Ir. Suroyo, M.Sc
NIP. 19560414 198609 1 001 ……



PERSETUJUAN TAPM
PASCA UJIAN SIDANG

Judul TAPM	: Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Standar Akreditasi (Studi Kasus Terhadap Sistem Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Celala Kabupaten Aceh Tengah)
Penyusun TAPM	: YUSMANIDAR
NIM	: 530010652
Program Studi	: Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik – S2 (Reguler)
Hari/Tanggal	: Sabtu/ 25 Januari 2020

Menyetujui :

Pembimbing II,

Dr. Ir. SUROYO, M.Sc
NIP. 19560414 198609 1 001

Pembimbing I,

Dr. MUZAKKAR A. GANI, S.H., M.Si

Mengetahui :

Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial dan Ilmu Politik
Program Magister Administrasi Publik

Dr. DARMANTO, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Dekan Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. SOFJAN ARIFIN, M.Si
NIP. 19660619 199203 1 002



UNIVERSITAS TERBUKA

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua, sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian ini dengan baik dan shalawat beriring salam kepada sang pencerah Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga dan ahli sahabat, semoga kita semua termasuk ke dalam golongan yang mendapatkan syafa'at beliau.

Sejalan dengan itu penulis sangat bersyukur dan berterimakasih telah dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Standar Akreditasi (Studi Kasus terhadap Sistem Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Celala Kabupaten Aceh Tengah) "**. Tanpa rahmat dan karuniaNya serta bantuan dari semua pihak penulis tidak akan dapat menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Drs. Ojat Darojat, M.Bus, Ph.D, Rektor Universitas Terbuka
2. Drs. Edy Syarif, M.Pd, Kepala UPBJJ-UT Banda Aceh
3. Dr. Muzakkar A. Gani, SH, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing I Universitas Terbuka;
4. Dr. Ir. Suroyo, M.Sc. Selaku Dosen Pembimbing I Universitas Terbuka;
5. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
6. Kedua Orang Tua (Ayahanda Satino dan Ibunda Alm.Mariati) yang telah memberikan kasih sayang dan doa serta segalanya.
7. Suamiku Tercinta (Restu Irawan) dan Anak-anak ku terkasih (Nurul Zafa Utami, Ibnu Khairy) motivasiku yang sesungguhnya.

8. Bapak Kepala Puskesmas Celala Kabupaten Aceh Tengah beserta jajarannya
9. Kakanda Nafisah Elviana, Anas Mardian Adil, Majid, Mithahuddin sebagai sahabat se-bimbingan serta rekan-rekan se-angkatan UPBJJ-UT Banda Aceh di Takengon dan teman-teman Tuton Universitas Terbuka.
10. Pihak-pihak lain serta informan yang berperan membantu dalam kegiatan penelitian baik dilapangan maupun dalam penyelesaian penulisan penelitian ini.

Dalam penulisan TAPM penelitian ini penulis yakin masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, untuk itu dengan rendah hati penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif demi kesempurnaan penelitian ini.

Di akhir ucapan, penulis berserah diri kepada Allah SWT, dengan harapan tulisan ini dapat menjadi amal bagi penulis dan bermanfaat bagi pembaca. Amin.

Takengon, 2020
Penulis

YUSMANIDAR
NIM. 530010652



DAFTAR ISI

Halaman

Abstrak i
Lembar Pernyataan Bebas Plagiasi v
Lembar Layak Uji vi
Lembar Pengesahan Hasil Ujian Sidang vii
Lembar Persetujuan TAPM Pasca Ujian Sidang viii
Kata Pengantar ix
Riwayat Hidup xi
Daftar Isi xii
Daftar Gambar xiv
Daftar Bagan xv
Daftar Tabel xvi
Daftar Lampiran xvii

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Perumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 5
D. Kegunaan Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
A. Kajian Teori 7
B. Penelitian Terdahulu 39
C. Kerangka Berfikir /Kerangka Teoritik 43
D. Operasionalisasi Konsep 44

BAB III METODE PENELITIAN
A. Jenis Penelitian 46
B. Sumber Informasi 46
C. Instrumen Penelitian 47
D. Prosedur Pengumpulan Data 48
E. Metode Analisis Data 51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
A. Deskripsi Objek penelitian 54
B. Hasil 69
C. Pembahasan 84

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Proses Pengajuan Penilaian Akreditasi Puskesmas 25
Gambar 2.2 Mekanisme Akreditasi Puskesmas 27
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kecamatan Celala 55
Gambar 4.2 Visi, Misi dan Motto Puskesmas 57
Gambar 4.3 Denah Puskesmas Celala 63
Gambar 4.4 Jenis- jenis Pelayanan Puskesmas Celala 65
Gambar 4.5 Jam Pelayanan di Puskesmas Celala 66
Gambar 4.6 Struktur Organisasi Puskesmas Celala 67

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 2.3 Kerangka Berfikir 43

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian 42
Tabel 2.2 Operasionalisasi Konsep 45
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Celala 56
Tabel 4.2 Jumlah SDM Puskesmas Celala 59
Tabel 4.3 Jumlah Kebutuhan Tenaga kesehatan Puskesmas Celala 90
Tabel 4.4 Sarana dan Prasarana Puskesmas Celala 61
Tabel 4.5 Jenis- jenis pelayanan yang Tersedia di Puskesmas Celala 64
Tabel 4.6 Jadwal Pelayanan di Puskesmas Celala 66
Tabel 4.7 sumber dan Pembiayaan Puskesmas Celala 69

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Pedoman Wawancara 106
Lampiran 2 Transkrip Wawancara 120
Lampiran 3 Dokumentasi 155



UNIVERSITAS TERBUKA