



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

Perilaku karyawan Puskesmas dalam menerapkan prosedur tetap jaminan mutu :: Studi kasus di Puskesmas

Gombong I Kabupaten Kebumen

NUGROHO, Jatmiko Budi, dr. Tjahjono Kuntjoro, MPH., DrPH

Universitas Gadjah Mada, 2003. Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

## PERILAKU KARYAWAN PUSKESMAS DALAM MENERAPKAN

### PROSEDUR TETAP JAMINAN MUTU

#### STUDI KASUS DI PUSKESMAS GOMBONG I KABUPATEN KEBUMEN

#### INTISARI

**Latar belakang.** Pendidikan dan latihan Jaminan Mutu menghadapi kendala masih rendahnya tingkat kepatuhan petugas terhadap prosedur tetap dan rendahnya kualitas pelayanan. Keberhasilan program Jaminan Mutu pelayanan tidak terlepas dari faktor karyawan, pimpinan dan sistem organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan prosedur tetap dan faktor-faktor yang menghambat di Puskesmas Gombong I Kabupaten Kebumen.

**Cara penelitian.** Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan studi kasus. Analisis dilakukan dengan cara menganalisis isi dari data yang diperoleh melalui observasi proses pelayanan dan hasil wawancara mendalam dengan petugas di unit KIA, BP, loket pendaftaran, loket farmasi dan dengan kepala Puskesmas.

**Hasil.** Tingkat kepatuhan petugas terhadap prosedur tetap di unit KIA 74,01 %, pelayanan diare anak di unit BP 35,2%, diloket obat 59,37 % dan di loket pendaftaran mencapai 76,16%. Faktor yang menghambat penerapan prosedur tetap adalah rendahnya tingkat pemahaman terhadap Jaminan Mutu dan prosedur tetap, kurangnya sikap dan perhatian pimpinan, belum adanya rencana tindak lanjut, kurangnya kemampuan SDM, penempatan tenaga tidak sesuai profesi, serta anggapan terlalu rumit dan membuat pemeriksaan menjadi lama.

**Kesimpulan:** Pendidikan dan pelatihan Jaminan Mutu belum banyak pengaruhnya dalam meningkatkan mutu pelayanan yang ditandai oleh rendahnya tingkat kepatuhan karyawan dan pemahaman terhadap Prosedur tetap serta masih rendahnya komitmen pimpinan dan karyawan terhadap program. Untuk meningkatkan keberhasilan program perlu perubahan situasi dengan mengembangkan sistem penghargaan, dukungan yang nyata serta tindak lanjut yang terprogram.



Perilaku karyawan Puskesmas dalam menerapkan prosedur tetap jaminan mutu :: Studi kasus di Puskesmas

Gombang I Kabupaten Kebumen  
NUGROHO, Jatmiko Budi, dr. Tjahjono Kuntjoro, MPH., DrPH

Universitas Gadjah Mada, 2003 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**PERILAKU KARYAWAN PUSKESMAS DALAM MELAKSANAKAN  
PROSEDUR TETAP JAMINAN MUTU  
STUDI KASUS DIPUSKESMAS GOMBONG I  
KABUPATEN KEBUMEN**

**BEHAVIOUR OF PRIMARY HEALTH CARE EMPLOYEE IN IMPIEMENTING  
QUALITY ASSURANCE FIXED STANDARD OPERATING PROCEDURE OF CASE  
STUDY IN GOMBONG I PRIMARY HEALTH CARE  
KEBUMEN REGENCY**

<sup>1</sup>Jatmiko Budi Nugroho, <sup>2</sup>Tjahjono Kuntjoro, <sup>3</sup>Ira Paramastri

**ABSTRACT**

**Background.** Education and training program of quality assurance in facing problem of lack compliance toward fixed Standart Operating Procedure (SOP) and lack of service quality is necessary. The successfulness of quality assurance program is closely related was aimed to obtain information about implementaion case study in Gombang I Primary Health Care, Kebumen Regency.

**Metode.** This research was qualitative case study. Analysis was done by analyzing content from the obtain data through observation of service process and the result of in depth interview with officer in maternal perinatal unit, clinic, counter of regristration and pharmaceutical, as well as head of Health Primary Care.

**Result.** Level of compliance toward fixed procedure in maternal perinatal unit was 74,01 %, children diarrhea service in clinic unit was 35,2%, pharmaceutical counter was 59,37% and registration counter reached up to 76,16%. The application of fixed procedure faced counstrain of low understanding toward quality assurance and fixed procedure, lack of attitude and attention of leader, unrealized follow up plan, lack of human resources ability, placemen employee that was not suitable with their profession, too complicated belief and caused the examination with procedure that took longer time.

**Conclusion:** Education and training of quality assurance did not had much influence in improving service quality which was signed the low level of compliance and understanding of employee toward fixed procedure as well as the lack of leader's commitmet and employee toward the program. In order to improve the successfulness of program, changes of work situation need to be implemented by developing suitable reward system, real support as well as continue follow up program.

1 Balai Pelatihan Kesehatan Gombang

2 Magister Manajemen Pelayanan Kesehatan

3 Magieter Perilaku dan Promosi Kesehatan