

**STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN
MELALUI SUMBERDAYA MANUSIA DI DINAS KESEHATAN
DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

TESIS

**Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Magister Manajemen pada Program Magister Manajemen Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta**



Disusun Oleh

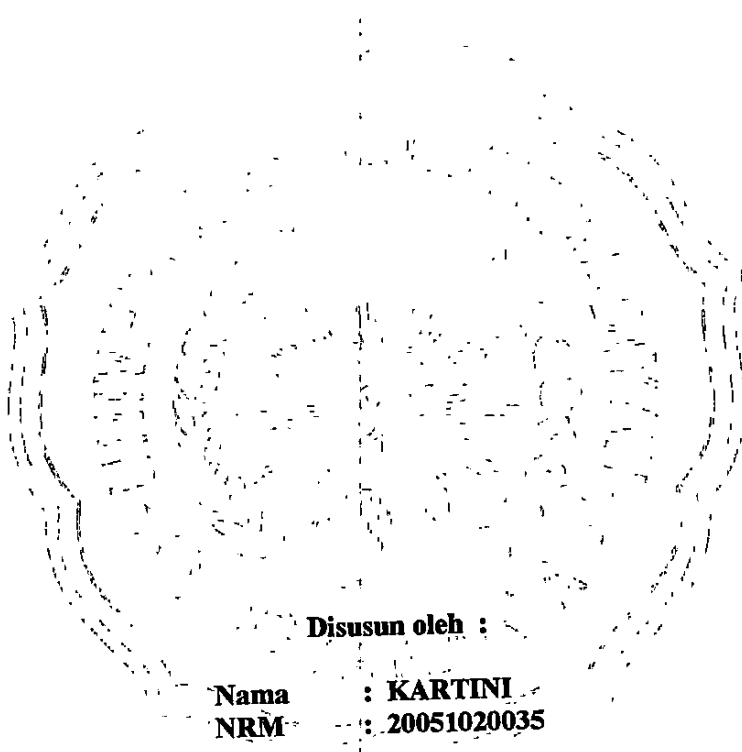
**Nama : Kartini, SKM
NRM : 20051020035
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2008**

**STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN
MELALUI SUMBERDAYA MANUSIA DI DINAS KESEHATAN
DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

TESIS

**Diajukan guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister
Manajemen pada program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Disusun oleh :

**Nama : KARTINI
NRM : 20051020035**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2007**

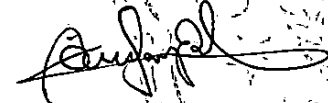
**STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN
MELALUI SUMBERDAYA MANUSIA DI DINAS KESEHATAN
DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

Diajukan oleh

KARTINI
NRM : 20051020035

Telah Disetujui Oleh :

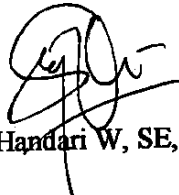
Pembimbing I



Dr.H.Aris Suparman W,Akt,MM

Tanggal : 17 Januari 2008

Pembimbing II



Sri Handari W, SE, M.Si

Tanggal : 17 Januari 2008

STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN
MELALUI SUMBERDAYA MANUSIA DI DINAS KESEHATAN DAN
KELUARGA BERENCANA KABUPATEN GUNUNGGKIDUL

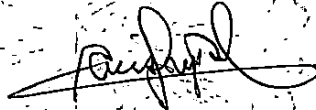
Diajukan oleh :

Nama : KARTINI
NRM : 20051020035

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Program Pasca
Sarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 23 Januari 2008

Yang terdiri dari :

Ketua



Dr. H. Aris Suparman, Wijaya, Aki, MM

Anggota I



Sri Handari Wahyuningsih, SE, M.Si

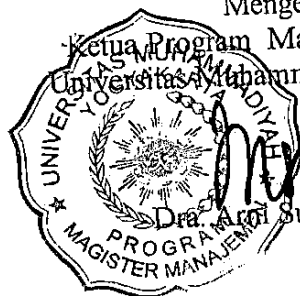
Anggota II



Drs. Wihandaru, M.Si

Mengetahui

Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dra. Arol Suwanti, M.Si

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

KARTINI

KATA PENGANTAR

Rasa syukur alhamdulillah penulis haturkan kehadiran Allah, SWT atas segala kekuatan, petunjuk dan bimbingan serta hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan melalui Sumberdaya Manusia di Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kabupaten Gunungkidul”.

Penyelesaian penelitian ini telah melibatkan banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan, untuk itu pada kesempatan ini penulis menghaturkan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Arni Suwanti, M.Si , selaku ketua Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr.H.Aris Suparman Wijaya,Akt,MM, selaku dosen pembimbing.
3. Ibu Sri handari Wahyuningsih, SE, M.Si , selaku dosen pembimbing.
4. Bapak Drg Widodo, MM, Ibu Drg Isti Indiyani, MM, Ibu dr. Martha Handoko, M.Kes, Bapak Sukarno selaku pihak manajemen di Dinkes dan KB Kabupaten Gunungkidul yang telah banyak membantu dalam terlaksananya penelitian ini.
5. Bapak Sumartono, SKM, Bapak Dwi Pranstyono, SKM, dan dr. Sumitro selaku pihak manajemen di Puskesmas yang telah banyak membantu penulis.
6. Bapak Agus Jumairi, S.Pd suamiku, yang telah banyak memberikan bantuan, semangat dan do'a buat kelancaran dan kemudahan dalam study penulis.
7. Semua teman-teman seangkatan yang banyak memberikan motivasi bagi penulis.

Semoga segala bantuan, bimbingan dan apa saja yang telah diberikan kepada penulis baik berwujud maupun tak berwujud akan diberikan balasan dan keridloan dari Allah SWT. Amin.

Harapan penulis semoga karya ini bermanfaat baik bagi penulis maupun bagi pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, Januari 2008.

Penulis

KARTINI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i.
HALAMAN PENGESAHAN	ii.
HALAMAN BERITA ACARA	iii.
KATA PENGANTAR	iv.
DAFTAR ISI	vi.
DAFTAR TABEL	x.
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
BABI PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Lingkup Studi	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Kerangka Analisis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Mutu Pelayanan Jasa.....	11
1. Pengertian mutu Pelayanan Jasa	11
2. Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa	12
B. Kepuasan Pelanggan	13
1. Nilai	13
2. Persepsi Pelanggan	15
3. Kesenjangan Kepuasan Pelanggan	16
4. Mengukur Kepuasan Pelanggan	19
C. Strategi Kepuasan Pelanggan	24
D. Mutu dan Keunggulan Bersaing	27
1. Arti dan pendekatan Mutu	27

2. Keunggulan Bersaing	29
E. Meraih Keunggulan Bersaing melalui Pengelolaan SDM.....	34
F. Manajemen SDM Strtegik	34
1. Pendekatan Strtegik dalam SDM	34
2. Strategi SDM dan Startegi Organisasi	36
3. Perencanaan SDM	40
4. Permintaan SDM	43
5. Suplai SDM.	44

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian	46
B. Sampel Penelitian	46
C. Data dan Teknik Pengumpulan Data	48
D. Variabel dan Pengukuran Variabel	48
E. Uji Kualitas Instrumen	50
F. Metode Analisis Data	52

BAB IV GAMBARAN UMUM ORGANISASI

A. Visi dan Misi Organisasi	53
B. Tugas Pokok dan Fungsi	53
C. Struktur Organisasi Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana...	54
D. Kewenangan Bidang Kesehatan	55
E. Tujuan dan Sasaran	56
F. Program dan Kegiatan Menuju Gunungkidul Sehat.....	58
G. Situasi Derajat Kesehatan Masyarakat	58
H. Situasi SDM Kesehatan	61

BAB V ANALISIS DATA DAN PERMASALAHAN

A. Penyebaran Kuesioner	66
B. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	66
1. Hasil Uji Validitas	67
2. Hasil Uji Reliabilitas	69

C. Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Persepsi Pelanggan...	70
1. Persepsi Pasien terhadap Lima Dimensi Mutu	70
2. Analisis Deskriptif dengan Menghitung Nilai masing-masing Variabel Dimensi Mutu Pelayanan	72
D. Perbedaan Mutu Pelayanan Berdasar Letak Wilayah	72
1. Mutu Pelayanan Berdasar Letak Wilayah	73
2. Tingkat kepuasan Berdasar Letak Wilayah	82
E. Strategi Peningkatan Mutu melalui SDM Kesehatan	84
1. Standar Kompetensi, Penerapan dan Kendala.....	84
2. Kecukupan SDM dalam Upaya Peningkatan Mutu	85
3. Program Inovasi Peningkatan Mutu Melalui SDM	86
4. Cara Menjaga Ketrampilan Teknis SDM	88
5. Pembuatan dan Pelaksanaan SOP	89
6. Kekuatan dan Kelemahan SDM	90
7. Peluang dan Ancaman SDM dalam Peningkatan Mutu	91
8. Pelayanan Kesehatan bagi Keluarga Miskin	92
9. <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> SDM Kesehatan	93
10. Cara Menangani Karyawan yang Bermasalah	94
F. Analisis Internal dan Eksternal Organisasi (Analisis SWOT)	95

BAB VI PEMBAHASAN DAN ALTERNATIF SOLUSI

A. Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Persepsi Pelanggan	97
B. Perbedaan Mutu Pelayanan Berdasar Letak Wilayah	100
C. Peningkatan Mutu melalui SDM Kesehatan	102
1. Standar Kompetensi SDM Kesehatan	102
2. Pemenuhan SDM baik Kuantitas maupun Kualitas	105
3. <i>Standart Operational Proccedure</i> (SOP)	114
4. Pelayanan Bagi keluarga Miskin	115
5. <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> SDM Kesehatan	116

D. Strategi Meningkatkan Kepuasan pelanggan Puskesmas	117
E. Membangun Strategi SDM dalam Mendukung Pencapaian Visi ..	122
1. Analisis SWOT dan Strategi	123

BAB VII IMPLIKASI MUTU PELAYANAN DI ORGANISAS MELALUI SDM

KESEHATAN

A. Implikasi Mutu Pelayanan SDM di Puskesmas	125
1. Penerapan <i>Standart Operating Procedure</i> (SOP)	125
2. Disiplin Pegawai	127
3. Penerapan standar kompetensi.....	128
4. Sertifikasi ISO 2001 : 9000	129
5. Pelayanan Kesehatan Gakin	131
6. Penanganan Keluhan Pelanggan	133
B. Implikasi Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinkes Kabupaten ...	133
1. Tim Jaga Mutu	133
2. Survey kepuasan Pelanggan	135
3. Regulasi dan Perijinan Praktek Tenaga Kesehatan	135
C. Implikasi Terhadap Pengelolaan SDM di Dinkes dan KB Kabupaten Gunungkidul	138
1. Perencanaan dan Pendistribusian Pegawai	138
2. Diklat dan Program Orientasi SDM	142
3. Sistem <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i>	143
D. Implikasi dalam Strategi dan Kebijakan	144
1. Reformasi Program pengelolaan SDM kesehatan.	144
2. Restrukturisasi Organisasi	146

BAB VIII KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	150
B. Saran	151

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 3.1	Puskesmas Terpilih dan Jumlah Sampel Penelitian	47
Tabel 4.1	Derajat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Gunungkidul Tahun 2007	58
Tabel 4.2	Cakupan Indikator Kesehatan Menuju Indonesia Sehat di Kabupaten Gunungkidul Tahun 2006	59
Tabel 4.3	Jumlah SDM Kesehatan di Dinkes dan UPTD Tahun 2007	62
Tabel 4.4	Distribusi Tenaga Kesehatan Menurut Tempat Kerja di UPTD Dinkes dan KB Kabupaten Gunungkidul Tahun 2006	63
Tabel 4.5	Jumlah SDM Kesehatan Menurut Jenis Pendidikan di Dinkes dan UPTD Kabupaten Gunungkidul Tahun 2007	64
Tabel 5.1	Hasil Uji Validitas Kuesioner Mutu Pelayanan dari Dimensi <i>Tangible</i>	67
Tabel 5.2	Hasil Uji Validitas Kuesioner Mutu Pelayanan dari Dimensi <i>Reliability</i>	67
Tabel 5.3	Hasil Uji Validitas Kuesioner Mutu Pelayanan dari Dimensi <i>Emphaty</i>	68
Tabel 5.4	Hasil Uji Validitas Kuesioner Mutu Pelayanan dari Dimensi <i>Assurance</i>	68
Tabel 5.5	Hasil Uji Validitas Kuesioner Mutu Pelayanan dari Dimensi <i>Responsiveness</i>	68
Tabel 5.6	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Mutu Pelayanan	69
Tabel 5.7	Persepsi Kepuasan Responden Terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	70
Tabel 5.8	Persepsi Kepuasan Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	70

Tabel 5.9	Persepsi Kepuasan Responden Terhadap Dimensi <i>Emphaty</i>	71
Tabel 5.10	Persepsi Kepuasan Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	71
Tabel 5.11	Persepsi Kepuasan Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	72
Tabel 5.12	Nilai Masing-masing Indikator dari Lima Dimensi Mutu Pelayanan Jasa di Puskesmas Kabupaten Gunungkidul	72
Tabel 5.13	Rerata dan Standar Deviasi Mutu Pelayanan Berdasar Letak Wilayah Ditinjau dari Dimensi <i>Tangible</i>	73
Tabel 5.14	Rangkuman Anova Satu Jalur Dimensi <i>Tangible</i>	74
Tabel 5.15	Rerata dan Standar Deviasi Mutu Pelayanan Berdasar Letak Wilayah Ditinjau dari Dimensi <i>Reliability</i>	74
Tabel 5.16	Rangkuman Anova Satu Jalur Dimensi <i>Reliability</i>	74
Tabel 5.17	Post Hoc Tests (LSD) Antar Wilayah dari Dimensi <i>Reliability</i>	75
Tabel 5.18	Rerata dan Standar Deviasi Mutu Pelayanan Berdasar Letak Wilayah Ditinjau dari Dimensi <i>Emphaty</i>	76
Tabel 5.19	Rangkuman Anova Satu Jalur Dimensi <i>Emphaty</i>	76
Tabel 5.20	Post Hoc Tests (LSD) Antar Wilayah dari Dimensi <i>Emphaty</i>	77
Tabel 5.21	Rerata dan Standar Deviasi Mutu Pelayanan Berdasar Letak Wilayah Ditinjau dari Dimensi <i>Assurance</i>	78
Tabel 5.22	Rangkuman Anova Satu Jalur Dimensi <i>Assurance</i>	78
Tabel 5.23	Post Hoc Tests (LSD) Antar Wilayah dari Dimensi <i>Assurance</i>	79
Tabel 5.24	Rerata dan Standar Deviasi Mutu Pelayanan Berdasar Letak Wilayah Ditinjau dari Dimensi <i>Responsiveness</i>	80
Tabel 5.25	Rangkuman Anova Satu Jalur Dimensi <i>Responsiveness</i>	80
		81

	<i>Responsiveness</i>	
Tabel 5.27	Rerata dan Standar Deviasi Kepuasan Pasien Berdasar Letak Wilayah	82
Tabel 5.28	Rangkuman Anova Satu Jalur Kepuasan Pasien Berdasar Letak Wilayah	82
Tabel 5.29	Post Hoc Tests (LSD) Kepuasan Pasien Berdasar Letak Wilayah	83
Tabel 5.30	Standar Kompetensi SDM, Penerapan dan Kendala	84
Tabel 5.31	Kecukupan dan Upaya Memenuhi Kekurangan SDM di Puskesmas	85
Tabel 5.32	Program Inovasi Peningkatan Mutu Pelayanan Melalui SDM	87
Tabel 5.33	Upaya Menjaga Ketrampilan Teknis SDM Kesehatan	88
Tabel 5.34	Pembuatan dan Pelaksanaan SOP	89
Tabel 5.35	Kekuatan dan kelemahan SDM dalam Peningkatan Mutu Pelayanan	90
Tabel 5.36	Peluang dan Ancaman SDM dalam Peningkatan Mutu Pelayanan	91
Tabel 5.37	Mutu Pelayanan Pasien Gakin di Puskesmas	92
Tabel 5.38	<i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> SDM Kesehatan di Puskesmas	93
Tabel 5.39	Teknik Pihak Manajemen dalam Menangani Karyawan yang Bermasalah	94
Tabel 5.40	Analisis SWOT SDM Kesehatan Kabupaten Gunungkidul	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 1.1	Kerangka Analisis Mutu Pelayanan SDM di Puskesmas	10
Gambar 2.1	Diagram Importance dan performance untuk Harga menurut Parasuraman	22
Gambar 3.1	Diagram <i>Importance</i> dan <i>Performance Matrix</i> dari Parasuraman	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 1	Tabulasi Data Tingkat Kepuasan Pasien Berdasar Lima Dimensi Mutu	154
Lampiran 2	Hasil Analisis Anova Satu Jalur untuk Dimensi Tangible	157
Lampiran 3	Hasil Analisis Anova Satu Jalur untuk Dimensi Reliability	159
Lampiran 4	Hasil Analisis Anova Satu Jalur untuk Dimensi Emphaty	161
Lampiran 5	Hasil Analisis Anova Satu Jalur untuk Dimensi Assurance	163
Lampiran 6	Hasil Analisis Anova Satu Jalur untuk Dimensi Responsiveness	165
Lampiran 7	Hasil Analisis Anova Satu Jalur untuk Tingkat Kepuasan Pasien	167
Lampiran 8	Hasil Uji validitas dan Reliabilitas Butir Pertanyaan	169