

**ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN
PUSKESMAS TALU KABUPATEN
PASAMAN BARAT
TAHUN 2023**

TESIS

**OLEH
AMILARAHMI
NIM 2120322017**



DOSEN PEMBIMBING

- 1. dr. Husna Yetti, PhD**
- 2. dr. Firdawati, M.Kes, PhD**

**PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2023**

**PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS**

Tesis, Juli 2023
Amilarahmi

Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Talu Kabupaten Pasaman Barat
Tahun 2023

xx + 231 halaman, 46 tabel, 24 gambar, 10 lampiran

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan hal penting dan menjadi perhatian di seluruh tingkatan pelayanan kesehatan secara global. Masalah mutu pelayanan di Puskesmas Talu masih menjadi tantangan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Permasalahan mutu pelayanan kesehatan saat ini adalah ketidakmampuan Puskesmas dalam peningkatan mutu secara berkesinambungan atau continuous quality improvement pasca akreditasi Puskesmas. Puskesmas pasca akreditasi seharusnya dapat terus ditingkatkan sebagai upaya menjaga mutu pelayanannya. Puskesmas Talu merupakan satu-satunya Puskesmas terakreditasi utama di Kabupaten Pasaman Barat, sehingga Puskesmas Talu dituntut untuk menjadi role model bagi Puskesmas lain di Kabupaten Pasaman Barat, sehingga perlu dilakukan analisis mutu pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran mutu secara mendalam terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Talu Kabupaten Pasaman Barat tahun 2023. Metode penelitian pada penelitian ini adalah mixed methods dengan model desain Sequential Explanatory. Hasil penelitian adalah masih terdapat perbedaan antara kinerja pelayanan dengan harapan atau kepentingan terhadap pelayanan kesehatan. Kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Talu lebih rendah dari kepentingan atau harapan terhadap pelayanan tersebut. Penyebab masalah kinerja mutu pelayanan kesehatan dalam sistem mutu terdapat pada struktur, proses, dan hasil. Diharapkan Puskesmas dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan melalui siklus PDCA dan PDSA agar tercapai peningkatan mutu secara berkesinambungan.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Puskesmas.

Daftar Pustaka : 64 (2013-2023)

*MASTER OF PUBLIC HEALTH STUDY PROGRAM
FACULTY OF MEDICINE, ANDALAS UNIVERSITY*

*Thesis, July 2023
Amilarahmi*

*Analysis of the Quality of Health Services at Talu Health Center, West Pasaman
Regency in 2023*

xx + 231 pages, 46 tables, 24 figures, 10 appendices

ABSTRACT

The quality of health services is important and a concern at all levels of health services globally. The problem of service quality at the Talu Health Center is still a challenge that needs to be improved. The problem with the quality of health services today is the inability of the Puskesmas to continuously improve quality after accreditation. Services quality in health centers after accreditation should continue to be improved to maintain the quality of their health services. The Talu Health Center is the only main accredited Health Center in West Pasaman Regency, The Talu Health Center is required to be a role model for other Health Centers in West Pasaman Regency, so it is necessary to analyze the quality of health services. The purpose of this study was to find an in-depth description of the quality of health services at the Talu Health Center in West Pasaman Regency in 2023. This research method is a mixed method, with a sequential explanatory design model. The results of the study show that there are still differences between service performance and expectations in health services. The performance of health services at the Talu Health Center is lower than the performance or expectations of these services. There are various causes of problems in the quality system both in structure, process, and outcome. It is hoped that the Health Centers can improve the quality of health services through the PDCA and PDSA cycle to achieve continuous quality improvement.

Keywords: Quality of Service, Puskesmas (Health Center).

Reference: 64 (2013-2023)