

**ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS  
TERAKREDITASI DI KOTA PADANG TAHUN 2019**

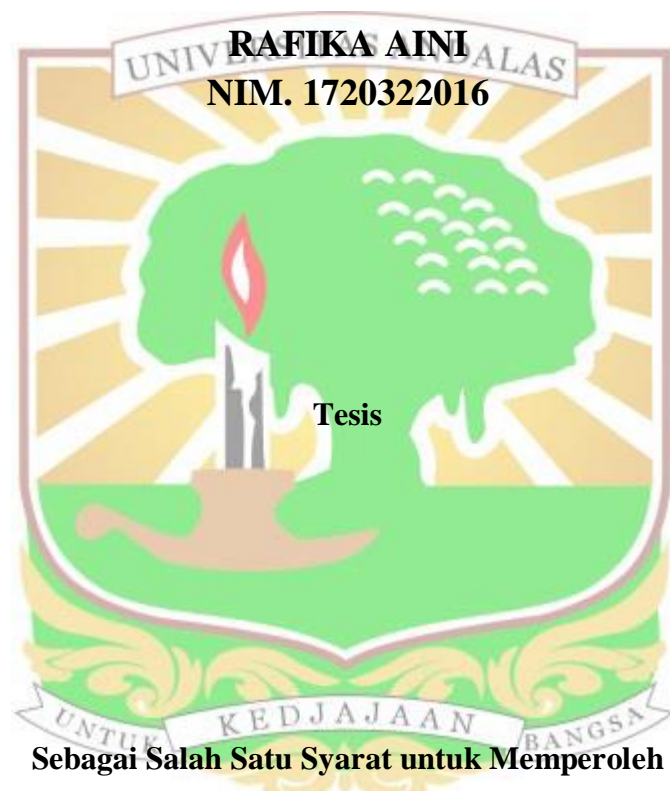
**Tesis**



**Pembimbing I : Dr. dr. Rima Semiarty, MARS**  
**Pembimbing II : Dr. dr. Dien Gusta Anggraini Nursal, MKM**

**PROGRAM STUDI PASCASARJANA KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG, 2020**

**ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS  
TERAKREDITASI DI KOTA PADANG TAHUN 2019**



**Gelar Magister Kesehatan Masyarakat  
pada Program Pascasarjana  
Universitas Andalas**

**PROGRAM STUDI PASCASARJANA KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG, 2021**

# ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS TERAKREDITASI DI KOTA PADANG TAHUN 2019

Oleh: Rafika Aini (1720322016)

(Dibawah bimbingan: Dr. dr. Rima Semiarty, MARS dan  
Dr. dr. Dien Gusta Anggraini Nursal, MKM)

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** Akreditasi Puskesmas di Kota Padang dilakukan sejak Tahun 2016 kepada 5 Puskesmas. Pada 5 Puskesmas paling awal terakreditasi terdapat 2 Puskesmas yang mengalami penurunan indikator kinerja, penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dan kasus keselamatan pasien selama tiga tahun terakhir. Penelitian dilakukan di Puskesmas Lubuk Buaya dan Puskesmas Air Tawar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan di puskesmas terakreditasi di Kota Padang

**Metode:** Penelitian *mix method* dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Penelitian kualitatif dilakukan di Puskesmas Lubuk Buaya dan Air Tawar kepada tenaga puskesmas terkait akreditasi dengan *indept interview*, telaah dokumen dan observasi. Penelitian kuantitatif menggunakan desain *cross sectional* menggunakan kuesioner terhadap 150 pasien rawat jalan. Analisis data menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan diagram kartesius.

**Hasil:** Hasil kualitatif didapatkan bahwa mutu / akreditasi puskesmas berjalan dengan baik sesuai dengan Permenkes Nomor 46 Tahun 2015 namun perlu adanya perbaikan. Hasil kuantitatif didapatkan bahwa dari 22 atribut terdapat 3 atribut yang masuk dalam prioritas utama diagram kartesius dan harus segera dilakukan perbaikan.

**Kesimpulan:** Mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Terakreditasi di Kota Padang sudah baik namun belum optimal maka perlu dilakukan perbaikan terutama komunikasi dan koordinasi antara sesama staf dan pasien.

**Kata Kunci:** Mutu, Akreditasi, Puskesmas

# ANALYSIS OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES IN ACCREDITED PUSKESMAS IN PADANG CITY, 2019

By: Rafika Aini (1720322016)  
(Supervised by: Dr. dr. Rima Semiarty, MARS  
Dr. dr. Dien Gusta Anggraini Nursal, MKM)

## ABSTRACT

**Background:** Accreditation of Puskesmas in Padang City has been carried out since 2016 to 5 Puskesmas. At the earliest 5 accredited Puskesmas, there were 2 Puskesmas that experienced a decrease in performance indicators, the number of outpatient visits, and patient safety cases during the last three years. This study aims to determine the quality of health services at accredited health centers in the city of Padang

**Method:** Mixed methods research with qualitative and quantitative approaches. Qualitative research was conducted on puskesmas' personnel related to accreditation by indept interviews, document review and observation. The study used a cross sectional design using a questionnaire to 150 outpatient respondents. Data analysis using the IPA (Importance Performance Analysis) method and Cartesian diagram.

**Result:** The results showed that the quality / accreditation of puskesmas was running well in accordance with the Minister of Health Regulation Number 46 of 2015, but it needs improvement. The result shows that of the 22 attributes there are 3 attributes that are included in the main priority of the Cartesian diagram and needs improvement immediately.

**Conclusion:** The quality of health services at the Accredited Puskesmas in Padang City is good but not yet optimal. It is necessary to improve, especially for the communication and coordination between staff and patients.

**Keywords:** Quality, Accreditation, Puskesmas