

Penilaian kinerja lima Puskesmas di kota Cirebon dengan pendekatan Balanced Scorecard

Zaenal Mutaqien, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=96079&lokasi=lokal>

Abstrak

Puskesmas adalah pusat kesehatan masyarakat dan sarana kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat dalam melayani masalah kesehatan. Namun dalam pelaksanaannya, tidak sedikit masalah yang dialami puskesmas dalam rangka melayani masyarakat dibidang kesehatan. Dalam laporan tahunan Dinas Kesehatan Kota Cirebon 2004 disebutkan masih belum optimalnya kemampuan, motivasi dan komitmen dari pengelola program di puskesmas, terbatasnya tenaga medis dan non medis di puskesmas sehingga banyak petugas puskesmas yang melakukan tugas rangkap, dukungan dana terbatas pada puskesmas, fasilitas ruangan dan sarana/prasarana pada beberapa puskesmas masih kurang mendukung dalam melayani pasien, sosialisasi dan penyebaran informasi kesehatan di puskesmas belum optimal, rendahnya kinerja manajemen program di puskesmas, dan yang paling disorot dalam permasalahan tersebut, adalah keluhan masyarakat/pasien terhadap sikap petugas yang terkadang erosi/tidak ramah dan sabar dalam menghadapi pasien. Oleh karena itu, perlu mengetahui bagaimana kinerja puskesmas di Kota Cirebon, khususnya puskesmas penelitian, dengan pendekatan Balanced Scorecard yang menyangkut beberapa hal, yaitu 1) Kemampuan dan motivasi pegawai (perspektif pertumbuhan dan pembelajaran), 2) Kualitas proses pelayanan (perspektif proses internal), 3) Kepuasan pasien (perspektif pelanggan), dan 4) Penerimaan retribusi pelayanan kesehatan (perspektif keuangan).

Desain penelitian non eksperimental dengan rancangan cross sectional dan menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Penelitian dilakukan pada lima puskesmas di Kota Cirebon, yaitu: Puskesmas Kejaksan, Puskesmas Gunungsari, Puskesmas Jagasatru, Puskesmas Kesunean dan Puskesmas Kalitanjung. Jumlah responder sebanyak 129 pegawai puskesmas dan 400 pasien yang berkunjung ke puskesmas. Alat penelitian yang digunakan adalah kuesioner dan data sekunder.

Hasil penelitian dari kelima puskesmas menunjukkan bahwa kemampuan dan motivasi pegawai pada kelima puskesmas termasuk kategori baik, namun ada yang perlu diperhatikan yaitu mengenai kekurangpuasan pegawai terhadap gaji/tunjangan yang mereka terima; Pada kualitas proses pelayanan pada kelima puskesmas termasuk kategori baik; Kepuasan pasien pada kelima puskesmas menunjukkan kategori baik, namun masih ada yang perlu diperhatikan yaitu mengenai kekurangpuasan pasien terhadap penyampaian informasi bare tentang pelayanan kesehatan, pengertian petugas terhadap keinginan pasien kurang, dan khusus pada Puskesmas Jagasatru, masih kurang baiknya sarana fisik dan peralatan operasional dan kurang baiknya kebersihan dan kenyamanan pada lingkungan. Hal ini disebabkan oleh adanya rehabilitasi gedung puskesmas; dan Kinerja keuangan, dalam hal ini ratio penerimaan retribusi pelayanan kesehatan terhadap potensinya, pada kelima puskesmas menunjukkan hasil yang sangat baik. Dari hasil evaluasi terhadap seluruh perspektif pada masing-masing puskesmas menunjukkan bahwa kinerja puskesmas penelitian selama tahun 2004 termasuk kedalam kategori baik.