

ABSTRAK

Juliyanti Pasorong

Analisis Pelaksanaan Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan Kesehatan di Unit Pengobatan Penyakit Paru-Paru (Up4) Provinsi Kalimantan Barat

xiv + 129 halaman + 5 tabel + 3 gambar + 7 lampiran

Kinerja UP4 Provinsi Kalimantan Barat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sangat bergantung pada keberhasilan pihak manajemen dalam menerapkan SPM sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. UP4 diperhadapkan dengan permasalahan tidak maksimalnya pelayanan kesehatan yang ditunjukkan dengan belum tercapainya standar indikator nasional penanggulangan penyakit TB paru. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis terhadap pelaksanaan SPM di UP4 dalam mendukung upaya dan kinerja UP4 untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas terhadap masyarakat.

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Informan utama dalam penelitian ini adalah pihak manajemen yang terdiri dari kepala UP4 dan para kepala bagian, sedangkan informan triangulasi pegawai pada masing-masing bagian/seksi. Pengolahan dan analisis data menggunakan teknik analisis isi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SPM dalam bentuk sistem perencanaan, sistem operasional, sistem pengukuran kinerja, sistem umpan balik, dan sistem evaluasi dan penghargaan yang diterapkan di UP4 belum berjalan secara baik. Pada masing-masing bentuk SPM seperti perencanaan, sistem operasional, sistem umpan balik masih ada permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaannya yang mengakibatkan SPM menjadi kurang efektif. Penelitian ini menemukan bahwa aspek partisipasi pegawai dan komunikasi menjadi persoalan utama dalam perencanaan. UP4 juga belum memiliki sistem pengukuran kinerja dan sistem evaluasi dan penghargaan yang terformalisasi secara baik.

Disarankan agar pihak UP4 dapat meningkatkan partisipasi pegawai dalam aktivitas perencanaan, meningkatkan diskusi-diskusi formal maupun informal untuk menjembatani sering terjadinya kesalahan komunikasi (*mis-communication*), serta mendesain sistem pengukuran kinerja dan sistem evaluasi serta penghargaan yang baik.

Kata kunci : SPM, Kinerja UP4, Kualitas Pelayanan Kesehatan.

Kepustakaan : 40 (1985-2016)

ABSTRACT

Juliyanti Pasorong

Implementation Analysis of a Management Control System of Health Service at a Unit for Lung Disease Treatment in Province of West Kalimantan

xiv + 129 pages + 5 tables + 3 figures + 7 appendices

A performance of a unit for lung disease treatment of West Kalimantan Province in providing health services for a community depends on the success of a management in implementing a Minimum Service Standard (MSS) as a tool to reach organisation's goals. Health service provided by the unit for lung disease treatment were not optimal. A standard of national intervention indicators of lung tuberculosis had not been achieved. Therefore, analysis of the implementation of MSS at the unit for lung disease treatment needed to be conducted to support efforts and its performance in providing high quality of health services for a community.

This was a descriptive-qualitative study. Data were collected using methods of interview, observation, and a document study. Main informants consisted of head of the unit for lung disease treatment and heads of departments. Informants for triangulation purpose consisted of staffs at each department/section. Furthermore, data were analysed using a method of content analysis.

The results of this research showed that MSS in the forms of a planning system, an operational system, a performance measurement system, a feedback system, an evaluation system, and a reward system had not been well implemented. These forms of MSS had problems that caused ineffective MSS. This study found that aspects of staffs participations and communication were being main problems in planning. The unit for lung disease treatment also had not had systems for measuring performance, for evaluating, and for providing rewards.

As suggestions, the unit for lung disease treatment needs to increase staffs participations in a planning activity, to increase formal and informal discussions to mediate miscommunication, and to design good systems for measuring performance, evaluating, and providing rewards.

Keywords : MSS, Performance Of Unit For Lung Disease Treatment, Quality Of Health Service

Bibliography: 40 (1985-2016)