ABSTRAK

Rr Titie Purwaningsari, NPM 199010026. Strategi Penguatan budaya kerja untuk mengingkatkan mutu pelayanan Puskesmas di Kota Tasikmalaya ( Studi kasus pada Puskesmas di Kota Tasikmalaya ) dengan bimbingan Prof.Dr.H.Azhar Affandi, SE.,M.Sc.,selaku Promotor dan Dr. Atty Tri Juniarti, SE.,M.Si selaku Co Promotor.

Latar belakang Penelitian ini berdasarkan pada fenomena bahwa masih banyak keluhan masyarakat terhadap mutu pelayanan Puskesmas di Kota Tasikmalaya.

 Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana strategi penguatan budaya kerja yang dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan Puskesmas.

 Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan responden pada Puskesmas Sangkali dan Puskesmas Panglayungan di Kota Tasikmalaya yang telah melakukan pengukuran mutu pelayanan Kesehatan (akreditasi).

 Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di Puskesmas Sangkali dan Puskesmas Panglayungan masih terdapat budaya kerja yang memerlukan penguatan. Puskesmas Sangkali terdapat enam budaya kerja yang masih memerlukan penguatan yaitu disiplin, inovasi dan kreativitas, kerjasama, profesionalitas, kesejahteraan dan fokus pada kualitas. Sedangkan Pada Puskesmas Panglayungan sebagai Puskesmas pembanding, budaya kerja yang perlu dilakukan penguatan hanya ada dua budaya kerja yaitu profesionalitas dan kerjasama. Dalam hal mutu pelayanan yang belum tercapai, kedua Puskesmas sama-sama tidak memiliki kebijakan mutu Puskesmas. Pada penerapan mutu pelayanan Puskesmas Sangkali masih memiliki kekurangan dalam tatalaksana penyakit yang memerlukan penanganan dalam jangka waktu panjang. Puskesmas Panglayungan memiliki kekurangan dalam penerapan mutu pelayanan di pelayanan keseharian dalam gedung Puskesmas. Puskesmas Sangkali masih memiliki kekurangan pada pemahaman tentang mutu, sedangkan Puskesmas Panglayungan sudah memiliki pemahaman tentang mutu pelayanan. Beberapa kendala budaya kerja yang dihadapi oleh Puskesmas Sangkali adalah monitoring, evaluasi dan perbaikan yang belum dilakukan secara berkesinambungan, inovasi kreativitas masih dianggap sebagai beban kerja tambahan, banyaknya penugasan atasan (Kepala Puskesmas) yang tidak sesuai latar belakang pendidikan, kerjasama tim yang belum solid, kesejahteraan yang tidak sesuai dengan beratnya beban kerja, luasnya wilayah kerja dan dukungan sarana prasarana yang belum memadai. Adapun kendala budaya kerja yang dihadapi oleh Puskesmas Panglayungan adalah banyaknya penugasan tambahan yang tidak sesuai latar belakang pendidikan dan kesejahteraan yang tidak sesuai dengan beratnya beban kerja Puskesmas.Beberapa kendala tersebut perlu diselesaikan supaya mutu pelayanan Kesehatan bisa tercapai sesuai standar.

Kesimpulann : indikator budaya kerja di Puskesmas khususnya Puskesmas Sangkali masih memerlukan penguatan dengan strategi penguatan kinerja, strategi kebijakan organisasi, strategi kerjasama eksternal untuk mencapai mutu pelayanan kesehatan sesuai standar.

Kata Kunci : Strategi , budaya kerja, mutu pelayanan Kesehatan.

*ABSTRACT*

*Rr Titie Purwaningsari, NPM 199010026. Strategy to strengthen work culture to improve the quality of Health Center services in Tasikmalaya City (Case study at Health Center in Tasikmalaya City) with the guidance of Prof.Dr.H.Azhar Affandi, SE.,M.Sc.,as Promoter and Dr. Atty Tri Juniarti, SE.,M.Si as Co Promoter.*

*The circumstances of this research is based on in fact the occurrence of many public complaints about the service quality of Health Center in Tasikmalaya City.The aim of this study is to find out how the strategy of strengthening work culture can improve the quality of health services at the Health Center in Tasikmalaya City.*

*This study utilizes a qualitative method with respondents at* Sangkali *Health Center and* Panglayungan *Health Center in Tasikmalaya City who have measured the quality of health services (accreditation).*

*The results of this study indicate that in* Sangkali *Health Center and* Panglayungan *Health Center that both Health Center still need strengthening work culture.* Sangkali  *Health Center has six work cultures that still need to be strengthened, as it were disciplines, creativity and innovation, cooperation, professionalism, welfare and focus on quality. Meanwhile, in Panglayungan Health Center as the comparative of* Sangkali, *Health Center the work cultures that needs to be strengthened is only two work cultures, that are professionalism and cooperation. In terms of service quality that has not been achieved, both Health Center do not have a quality policy of the Health Center . In the implementation of the quality of services,* Sangkali *Health Center has inadequate management of long-term treatment diseases. On the other hand,* Panglayungan *Health Center has inadequacy in the application of service quality in-building daily services.* Sangkali *Health Center still has leakage in understanding quality, while* Panglayungan *Health Center already has a comprehension of service quality. Some of the work culture obstacles faced by the* Sangkali  *Health Center are monitoring, evaluation and improvement that has not been sustainable conducted, creativity and innovation is still considered as an additional tasks, the numbers of assignments from the leader of Health Center which do not match the educational background of employees, teamwork that is not yet solid, welfare that is not in accordance with the severity of the workload, the wide of work areas and inadequate infrastructure support. The obstacles of the work culture faced by the* Panglayungan *Health Center are the many additional assignments that do not match the educational background of employees and welfare that are not in accordance with the additional tasks of the leader of Health Center. Some of these obstacles need to be resolved so that the quality of health services can be achieved according to standards.*

*Conclusion: indicators of work culture at the Health Center, especially the* Sangkali *Health Center, still need strengthening with performance strengthening strategies, organizational policy strategies, external cooperation strategies to achieve health service quality according to standards.*

*Keywords: Strategy, work culture, quality of health services.*