

Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat	Vol. 4 No. 1	Edition: November 2022 – Mei 2023
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JIKM	
Received: 5 Mei 2023	Revised: 10 Juni 2023	Accepted: 28 Juni 2023

ANALISIS MUTU PELAYANAN DI PUSKESMAS GALANG BERDASARKAN INDIKATOR NASIONAL MUTU PELAYANAN KESEHATAN

Prem¹, Felix Kasim², Selamat Ginting³, Ripai Siregar⁴

^{1,2,3,4}Institut Kesehatan Deli Husada

e-mail: premojs23@gmail.com

Abstract

Puskesmas is the main door in implementing basic health efforts including planning, implementing, evaluating, recording, reporting, and as outlined in a system. Quality of service is one of the efforts to fulfill the desires of customers and the accuracy of delivery to match customer expectations. This study aims to analyze the Service Quality of the Puskesmas Galang based on the National Indicators of Health Service Quality by using a qualitative descriptive study conducted from November 2022 to March 2023. This study used the Exponential Non-Discriminative Snowball Sampling technique with 12 informants consisting of 2 representatives from the Community Health Efforts (UKM) Section for Individual Health Nursing (UKP), 2 representatives from the Public Health Efforts (UKM) Development section, 2 representatives from the Individual Health Efforts (UKP) Health Center Service Network section, 2 representatives from the Puskesmas Facilities Network (Puskesmas Auxiliary, Poskesdes and Village Maternity Polyclinic), 4 representatives from the community who came to the puskesmas to get health services at the Puskesmas Galang.

The results of the analysis concluded that it is necessary to procure educational media for hand hygiene and the use of PPE in strategic areas and facilities for more adequate sputum examination so that sputum examination can be carried out at the puskesmas.

It is suggested to the Puskesmas to carry out regular training and routine monitoring related to hand hygiene and the use of personal protective equipment, periodic training on the use of SITB and Cohort applications for TB officers and ANC services for pregnant women and the Health Service needs to provide medical technicians for routine monitoring and repair if found damaged Puskesmas advice and infrastructure.

Keywords: *Service Quality, National Quality Indicators, Puskesmas*

1. PENDAHULUAN

Dalam upaya pencapaian indikator nasional mutu pelayanan kesehatan di puskesmas adanya kelengkapan fasilitas yang mendukung dan ketersediaan sarana informasi menjadi hal sangat penting. Sehingga baik dari petugas kesehatan atau pasien yang berkunjung ke puskesmas menjadi sadar dan memiliki kebiasaan dalam menerapkan kebiasaan sesuai dengan protocol kesehatan.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan di Puskesmas Galang memiliki status akreditasi utama terakhir pada tahun 2018 memiliki status akreditasi utama. Wawancara dilakukan kepada 10 orang pasien yang datang melakukan berobat jalan terkait kepuasan layanan kesehatan, diperoleh informasi bahwa 7 dari 10 orang pasien belum pernah mengisi formulir kepuasan pasien selama melakukan pengobatan di puskesmas. Selain itu juga diperoleh informasi bahwa belum maksimalnya pencatatan dan pelaporan 6 indikator mutu pelayanan puskesmas melalui aplikasi mutu fasilitas pelayanan kesehatan yang dimana aplikasi tersebut berfungsi sebagai dashboard yang mencakup persentase keberhasilan puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan indikator nasional mutu pelayanan kesehatan.

Diperoleh informasi bahwa terdapat 2 orang bayi yang meninggal selama tahun 2022, angka persentase kesembuhan pasien TB Paru BTA positif sebesar 72 persen dari target 89 persen yang telah ditentukan kementerian kesehatan.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel penelitian yaitu Kepatuhan kebersihan tangan, Kepatuhan penggunaan Alat Pelindung Diri (APD), Kepatuhan identifikasi pasien, Keberhasilan pengobatan pasien TB semua kasus Sensitif Obat (SO), Ibu hamil yang mendapatkan pelayanan ANC sesuai standar dan Kepuasan Pasien.

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Galang dengan dasar pertimbangan masih adanya beberapa indikator mutu pelayanan Kesehatan yang belum berjalan secara maksimal berdasarkan indikator nasional mutu pelayanan Kesehatan, diantaranya kegiatan rutin untuk melakukan pendataan survei kepuasan pasien, kepatuhan kebersihan tangan, kepatuhan penggunaan alat Pelindung Diri (APD), serta kepatuhan identifikasi pasien sehingga tidak diketahui secara pasti secara nilai angka dan kualitas dari pelaksanaan

pelayanan kesehatan tersebut. Waktu penelitian dimulai bulan November 2022 sampai Maret 2023. Informan pada penelitian ini sebanyak 12 orang dan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu Snowball Sampling Non-Diskriminatif Ekspansional.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2020 dilaporkan sebanyak 1.013 ibu hamil telah mendapatkan pelayanan antenatal sesuai standart pertama kali pada masa kehamilan (99,70%)

Pada tahun 2020 dilaporkan, terdapat 877 dari 8.073 ibu hamil di Puskesmas Galang (86,57%) telah mendapatkan pelayanan antenatal sesuai standart paling sedikit empat kali.

Pada tahun 2020 dilaporkan persentase kunjungan bayi sebesar 98,3% (905 dari 921 jumlah bayi) di Puskesmas Galang, terdiri dari 449 bayi laki-laki (97,2%) dan 456 bayi perempuan (99,3%)

Pada Tahun 2020 dilaporkan dari 1.103 ibu hamil, sebanyak 877 ibu hamil mendapatkan Tablet Fe1 (79,4%) dan sebanyak 877 ibu hamil (79,4%) mendapatkan Fe3.

Menurut laporan Tahun 2020, dari 1.013 orang ibu hamil di Puskesmas Galang, ditemukan 203 ibu hamil risti atau komplikasi (20%) dan semua ibu hamil risti (100%)

mendapatkan penanganan yang baik dari petugas kesehatan

Pada Tahun 2020 dilaporkan 138 jumlah neonatal risti atau komplikasi dan seluruhnya (100%) ditangani secara medis.

Selanjutnya dilaporkan pada Tahun 2020 jumlah pasien pada rawat jalan yang dilayani sebanyak 14.720 orang dan pasien rawat inap yang ada sebanyak 344 orang.

Pada Tahun 2020 di wilayah kerja Puskesmas Galang terdapat 2 Pustu, 5 Polindes, 7 Poskesdes, 46 Posyandu dan semuanya berada dalam 1 kelurahan dan 14 desa di wilayah kerja Puskesmas Galang

Pada Tahun 2020 jumlah Posyandu di wilayah kerja Puskesmas Galang sebanyak 46 unit, Polindes 6 unit, Poskesdes 7unit dan desa siaga sebanyak 1 kelurahan dan 14 desa.

Jumlah tenaga kesehatan dan non kesehatan 72 orang yang tersebar di Puskesmas Galang, Pustu, Poskesdes dan Polindes.

Pada tahun 2020 dilaporkan sebanyak 1.013 ibu hamil telah mendapatkan pelayanan antenatal sesuai standart pertama kali pada masa kehamilan (99,70%)

Pada tahun 2020 dilaporkan, terdapat 877 dari 8.073 ibu hamil di Puskesmas Galang (86,57%) telah mendapatkan pelayanan antenatal sesuai standart paling sedikit empat kali.

Pada tahun 2020 dilaporkan persentase kunjungan bayi sebesar 98,3% (905 dari 921 jumlah bayi) di Puskesmas Galang, terdiri dari 449 bayi laki-laki (97,2%) dan 456 bayi perempuan (99,3%)

Pada Tahun 2020 dilaporkan dari 1.103 ibu hamil, sebanyak 877 ibu hamil mendapatkan Tablet Fe1 (79,4%) dan sebanyak 877 ibu hamil (79,4%) mendapatkan Fe3.

Menurut laporan Tahun 2020, dari 1.013 orang ibu hamil di Puskesmas Galang, ditemukan 203 ibu hamil risti atau komplikasi (20%) dan semua ibu hamil risti (100%) mendapatkan penanganan yang baik dari petugas kesehatan

Pada Tahun 2020 dilaporkan 138 jumlah neonatal risti atau komplikasi dan seluruhnya (100%) ditangani secara medis.

Selanjutnya dilaporkan pada Tahun 2020 jumlah pasien pada rawat jalan yang dilayani sebanyak 14.720 orang dan pasien rawat inap yang ada sebanyak 344 orang.

Pada Tahun 2020 di wilayah kerja Puskesmas Galang terdapat 2 Pustu, 5 Polindes, 7 Poskesdes, 46 Posyandu dan semuanya berada dalam 1 kelurahan dan 14 desa di wilayah kerja Puskesmas Galang

Pada Tahun 2020 jumlah Posyandu di wilayah kerja Puskesmas Galang sebanyak 46 unit, Polindes 6 unit,

Poskesdes 7 unit dan desa siaga sebanyak 1 kelurahan dan 14 desa.

Berdasarkan data Tahun 2020 data Puskesmas Galang memiliki tenaga kesehatan seperti medis, perawat, bidan, farmasi, dan gizi yang tersebar baik di Puskesmas, Puskesmas Pembantu, polindes dan Poskesdes.

Jumlah tenaga kesehatan dan non kesehatan 72 orang yang tersebar di Puskesmas Galang, Pustu, Poskesdes dan Polindes.

Hasil penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti di Puskesmas Galang mendapatkan hasil dari penggunaan APD hanya di unit pelayanan KB, unit kesehatan gigi, dan pelayanan tindakan di UGD, itupun tidak 100%.

Selain belum maksimalnya upaya penerapan kepatuhan kebersihan tangan dan penggunaan alat pelindung diri (APD) pada pegawai dan staf puskesmas Galang, dari hasil observasi, juga terlihat poster edukasi tentang kepatuhan kebersihan tangan dan penggunaan alat pelindung diri (APD) juga belum maksimal. Kepatuhan yang belum maksimal akan kebersihan tangan dan penggunaan APD juga dipengaruhi oleh kurangnya supervisi pimpinan, pemantauan secara elektronik, pelatihan berkala akan kepatuhan kebersihan tangan dan penggunaan APD, motivasi, komunikasi dan

penghargaan di Puskesmas Galang.

Target kepatuhan identifikasi pasien di Puskesmas Galang mencapai 100%. Seluruh kegiatan pencatatan dan identifikasi pasien akan terekam secara online melalui Sistem Informasi Manajemen Puskesmas yang membantu memudahkan pencatatan data pasien, pengolahan dan penyajian data menjadi informasi dalam waktu cepat dan tepat. Sehingga segala tindakan dan pengobatan pasien yang menjadi riwayat pengobatan akan tersimpan dengan baik dan dapat dengan mudah diakses oleh petugas kesehatan di Puskesmas Galang.

Angka Case Detection Rate (CDR) Puskesmas Galang mencapai standar sebesar 90%, angka keberhasilan pengobatan pasien TB kasus sensitive obat (SO) di Puskesmas Galang mencapai 90%. Sistem pencatatan dan pelaporan seluruh pasien TB Sensitif TB Resisten Obat, laboratorium dan logistik dimasukkan ke dalam aplikasi Sistem Informasi Tuberculosis (SITB) yang digunakan oleh semua pemangku kepentingan.

Layanan ANC Puskesmas Galang dilakukan melalui dua cara yaitu yang pertama adalah melayani dan memeriksa langsung pasien yang datang ke puskesmas untuk mendapatkan pelayanan ANC. Selanjutnya yang kedua

melalui screening langsung ke masing-masing desa dan kelurahan dengan jumlah ibu hamil lebih dari lima orang yang akan melakukan layanan ANC Melalui bantuan bidan desa yang menjadi pelopor kesehatan ibu dan anak di masing masing desa serta kelurahan yang ada di sekitar binaan Puskesmas Galang, bidan desa akan berkoordinasi dengan petugas puskesmas terkait jumlah ibu hamil, memastikan kelengkapan jadwal pemeriksaan rutin, USG, pemberian vaksin dan suntik TT, serta pemberian edukasi kesehatan dalam upaya promosi kesehatan bagi ibu hamil mulai dari semester awal kehamilan hingga menuju jadwal proses kelahiran, nifas, menyusui ASI eksklusif hingga pemberian secara rutin dan lengkap imuniasi pada bayi dan balita yang telah lahir.

Kendala utama bagi layanan pemeriksaan ANC untuk saat ini adalah saat pasien ibu hamil yang bukan merupakan warga atau pasien yang terdata di Puskesmas Galang ingin mendapatkan layanan persalinan di Puskesmas Galang. Untuk hal tersebut biasanya Puskesmas Galang akan memasukan pasien ibu hamil tersebut sebagai kategori pasien umum dan membantu melalui diskusi dengan keluarga pasien dan ibu hamil tersebut untuk pembiayaan persalinan dan rawat inap persalinan.

Petugas yang menangani survey kepuasan pengguna layanan puskesmas terdiri dari 4 orang yang juga bertanggung jawab di bidang tata usaha puskesmas. Nilai kepuasan masyarakat di puskesmas masuk pada kategori Kriteria Baik dengan nilai 88,3% di semester pertama pada Juli 2022. Kendala yang dimiliki terkait kesesuaian kompetensi petugas kesehatan di Puskesmas Galang adalah belum tersedianya pegawai dengan kompetensi rekam medis yang melayani khusus di bagian rekam medis, sehingga hingga kini untuk bagian rekam medis masih menjadi tanggung jawab para bidan atau perawat yang bertugas di puskesmas.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Mutu Pelayanan Puskesmas Galang berdasarkan Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tahun 2022 dapat disimpulkan bahwa:

1. Upaya penerapan kepatuhan kebersihan tangan dan penggunaan alat pelindung diri (APD) pada pegawai dan staf puskesmas Galang belum dilaksanakan secara maksimal. Media edukasi seperti poster kepatuhan kebersihantangan dan APD di tempat pada tempat yang tidak terlalu strategis, kurangnya supervisi pimpinan, pemantauan secara

elektronik, pelatihan berkala akan kepatuhan kebersihan tangan dan penggunaan APD, motivasi, komunikasi dan penghargaan di Puskesmas Galang.

2. Target kepatuhan identifikasi pasien di Puskesmas Galang mencapai 100%.

3. Angka Case Detection Rate (CDR) Puskesmas Galang mencapai standar sebesar 90%, angka keberhasilan pengobatan pasien TB kasus sensitive obat (SO) di Puskesmas Galang mencapai 90%.

4. Masih belum tersedianya sarana serta prasarana untuk pemeriksaan dahak yang lebih adekuat sehingga harus dikirim ke puskesmas lainnya, rumah sakit atau laboratorium.

5. Sistem pencatatan dan pelaporan seluruh pasien TB Sensitif TB Resisten Obat, laboratorium dan logistik dimasukkan ke dalam aplikasi Sistem Informasi Tuberculosis (SITB) yang digunakan oleh semua pemangku kepentingan.

6. Untuk kategori pemeriksaan ANC di Puskesmas Galang termasuk telah mencaip target atau ketentuan yang ditentukan oleh Kementerian kesehatan yaitu 100%. Dimana seluruh ibu hamil yang berada di wilayah Puskesmas Galang terdata mendapatkan pelayanan ANC.

7. Nilai kepuasan masyarakat di puskesmas

masuk pada kategori Kriteria Baik dengan nilai 88,3% di semester pertama pada Juli 2023.

8. Kendala yang dimiliki terkait kesesuaian kompetensi petugas kesehatan di Puskesmas Galang adalah belum tersedianya pegawai dengan kompetensi rekam medis yang melayani khusus di bagian rekam medis, sehingga hingga kini untuk bagian rekam medis masih menjadi tanggung jawab para bidan atau perawat yang bertugas di puskesmas.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Bappenas, K. P. P. N. (2018). Kedeputan Bidang Kependudukan dan Ketenagakerjaan Kementerian PPN/Bappenas. Analisis Wilayah Dengan Kemiskinan Tinggi, 10.
- Bustami. (2019). Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga
- Delima, M., Andriani, Y., & Gustinawati, G. (2018). Penerapan Cuci Tangan Five Momen dengan Angka Kejadian Infeksi Nosokomial. Prosiding Seminar Kesehatan Perintis, 1(2), 8-8.
- Kemenkes RI. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Kemenkes, R. I. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor, 65(879), 2004-2006.
- Mubarak, W. I., & Chayatin, N. (2018). Ilmu kesehatan masyarakat: teori dan aplikasi.
- Mukti, A. G. (2019). Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan: Konsep Implementasi. Yogyakarta: PT. Karya Husada Mukti.
- Muninjaya, A. G. (2019). Manajemen mutu pelayanan kesehatan. EGC.
- Sulastri, T., & Amaliyah, E. (2018). Analisis Optimalisasi Pelaksanaan Five Moment Hygiene Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Berkah Pandeglang. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Tawalujan, T. W., Korompis, G. E., & Maramis, F. R. (2019). Hubungan antara status akreditasi Puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di Kota Manado. Kesmas, 7(5).
- Windyastuti, W., Widyastuti, N. K. A., &

Kustriyani, M. (2020). Hubungan Kepatuhan Cuci Tangan Enam Langkah Lima Momen dengan Kejadian Infeksi Nosokomial di Ruang Mawar Rsud Dr. H. Soewondo Kenda. *Proceeding Widya Husada Nursing Conference*, 1(1), 118-128.

World Health Organization. (2018). *Handbook for national quality policy and strategy*. Geneva: World Health Organization. WHO. 2020. *Guiding Principles for Immunization Activities during the COVID-19 Pandemic*.

WHO. 2020. *Immunization in the Context of COVID-19 Pandemic*.

WHO. 2020. *Imunisasi dalam Konteks Pandemi Covid-19*. [Online] available at : <https://www.who.int/docs/default-source/searo/indonesia/covid19/tanya-jawab-imunisasi-dalam-konteks-pandemi-covid-19-16-april2020>.