

HUBUNGAN MONITORING DAN EVALUASI DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS SEI SUKA-BATUBARA

Melati¹, Erika Revida², Megawati Sinambela²

¹Magister Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan DELI HUSADA Deli Tua

^{2,3}Institut Kesehatan DELI HUSADA Deli Tua

Email: melatipohan83@gmail.com

Abstract

The development of various types of health services makes the quality of health services in public health centers easily overlooked. In the framework of quality control to have accreditation standards, it is necessary to implement a quality program that includes monitoring evaluation activities. This study aims to analyze the relationship between the planning, implementation and reporting stages of monitoring evaluation with service quality at Sei Suka Public Health Center, Batu Bara District in 2019. The study was analytic survey research with a cross sectional approach. The sample in the study was 36 employees of the Sei Suka Public Health Center, and using non probability sampling with total sampling techniques and 36 patients at the Sei Suka Public Health Center with purposive sampling technique. Data analysis was univariate, bivariate with Spearman Rank correlation test and multivariate with multiple linear regression test at 95% confidence level, $\alpha = 5\%$. The results of the study showed that the planning phase activities were good, the implementation phase was not good and the reporting phase was not good. Service quality was still low. There was a relationship between the planning, implementation and reporting stages of monitoring evaluation with service quality. The implementation phase of monitoring evaluation was the most related variable to service quality in Sei Suka Public Health Center, Batu Bara District in 2019. The planning phase must be carried out by involving stakeholder and the health professionals involved. The implementation phase of monitoring evaluation must be carried out based on the planning phase that had been made, carried out on time and regularly periodically. The results of the reporting phase of monitoring evaluation must be socialized and communicated with all employees and service units involved.

Keywords: Planning, Implementation, Reporting, Monitoring Evaluation, Service Quality

1. PENDAHULUAN

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti puskesmas untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Andriani, 2017).

Menurut Parasuraman dkk (Anas dan Abdullah, 2018), ada lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan dalam menilai mutu pelayanan yaitu tampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), kepastian jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Banyaknya komplain dan penilaian yang kurang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan membuat pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang didapatkannya. Mulai dari sistem yang berbelit-belit, tidak ada batasan pembiayaan yang jelas, pembatasan obat bahkan pelayanan yang dinilai lama yang dilakukan pihak pemberi layanan (Fidella, 2015).

Dalam rangka pengendalian mutu agar tetap memenuhi standar akreditasi perlu diterapkan program penjaminan mutu yang meliputi kegiatan monitoring dan evaluasi (Monev) terhadap sasaran mutu pelayanan kesehatan demi menjaga standar mutu (Sukma dkk, 2017). Kegiatan Monev dibagi kedalam tiga tahap, yaitu tahap perencanaan, tahap pelaksanaan dan tahap pelaporan (Suryana, 2010). Seringkali para *policy maker* melihat bahwa peningkatan mutu banyak diupayakan melalui penyediaan sarana yang lengkap, pembaharuan kebijakan atau pembangunan prasarana yang memadai, tanpa menyadari bahwa salah satu komponen dalam proses manajemen sering terabaikan yang menghasilkan informasi paling berharga dalam meningkatkan mutu. Komponen yang sering terlupakan dalam pemanfaatannya yang lebih luas ini tiada lain adalah monitoring dan evaluasi (Koswara, 2003).

Sukma dkk (2017) mengemukakan dari hasil penelitiannya di suatu RS di Kota Semarang bahwa pelaksanaan monitoring dan evaluasi yang tidak baik akan mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan penelitian Qulsum dkk (2018) di puskesmas Kota Surabaya pelaksanaan kegiatan Monev di puskesmas selalu menjadi masalah, hal ini disebabkan kegiatan Monev tidak terimplementasi dengan baik dan tidak didukung dengan data-data dan instrumen yang diperlukan. Lemahnya pelaksanaan Monev di puskesmas ini memiliki pengaruh yang besar pada mutu pelayanan klinis. Penelitian Indrayathi dkk (2014) mengemukakan bahwa salah satu faktor penyebab mutu pelayanan puskesmas Badan Layanan Umum Daerah di Kabupaten Gianyar masih dirasakan belum memuaskan disebabkan lemahnya pelaksanaan Monev.

Dari hasil penelitian Maghfiroh (2016) di Puskesmas Demangan Kota Madiun dan Anggraeny (2017) di Klinik Unair disebutkan bahwa dari semua elemen penilaian dalam standar akreditasi, pencapaian terendah yaitu pada standar akreditasi peningkatan mutu pelayanan klinis. Penelitian Diab (2015) juga menyebutkan bahwa standar akreditasi peningkatan mutu pelayanan klinis tidak teraplikasi dengan baik di pusat pelayanan kesehatan di Yordania karena lemahnya pelaksanaan Monev.

Puskesmas Sei Suka adalah puskesmas yang berada di Kabupaten Batu Bara. Puskesmas ini telah terakreditasi madya pada tahun 2017. Berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh Puskesmas Sei Suka pada Juni 2018 didapat bahwa 71 % pelanggan tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan dengan rincian keluhan yaitu waktu menunggu pasien yang lama, pemeriksaan dilakukan dengan cepat dan terkesan tergesa-gesa sehingga pasien merasa tidak cukup waktu untuk berkonsultasi dengan dokter. Pemberian obat yang dibatasi membuat pasien tidak nyaman karena pasien harus bolak-balik mengantri untuk berobat lagi. Dari hasil penelusuran dokumen puskesmas juga ditemukan hasil dari penilaian tim survei akreditasi menyebutkan bahwa pelaksanaan Monev masih sangat rendah khususnya dibagian peningkatan mutu pelayanan klinis. Berdasarkan fakta dan permasalahan tersebut di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan monitoring evaluasi dengan mutu pelayanan di Puskesmas Sei Suka.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian survei analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Sei Suka Kabupaten Batu Bara pada bulan Maret - April 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Puskesmas Sei Suka dan pegawai yang bekerja di Puskesmas Sei Suka Kabupaten Batu Bara. Sampel dalam penelitian yaitu 36 pegawai Puskesmas Sei Suka menggunakan teknik total sampling dan 36 pasien di Puskesmas Sei Suka dengan teknik purposive sampling. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari penelusuran dokumen puskesmas. Analisa data dilakukan menggunakan analisis univariat, analisis bivariat (uji korelasi *Spearman's Rank*) dan analisis multivariat (uji regresi logistik ganda).

3. HASIL PENELITIAN

1. Analisis Univariat

Distribusi Frekuensi Responden tentang tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, tahap pelaporan monitoring evaluasi dan mutu pelayanan di Puskesmas Sei Suka Kabupaten Batu Bara Tahun 2019 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden

No	Variabel	Jumlah (n)	Persentase
1.	<i>Tahap Perencanaan Monev</i>		
	Baik	18	50 %
	Tidak Baik	18	50 %
	Total	36	100 %
2.	<i>Tahap Pelaksanaan Monev</i>		
	Baik	17	47,2 %
	Tidak Baik	19	52,8 %
	Total	36	100 %
3.	<i>Tahap Pelaporan Monev</i>		
	Baik	17	47,2 %
	Tidak Baik	19	52,8 %
	Total	36	100 %
4.	<i>Mutu Pelayanan</i>		
	Tinggi	17	47,2 %
	Rendah	19	52,8 %
	Total	36	100 %

Diperoleh bahwa responden yang menyatakan tahap perencanaan dilaksanakan dengan baik sebanyak 18 orang (50,0%) dan terdapat pula 18 orang (50,0%) yang menyatakan tahap perencanaan tidak baik. Responden yang menyatakan tahap pelaksanaan tidak baik sebanyak 19 orang (52,8%) dan terdapat 17 orang (47,2%) yang menyatakan tahap pelaksanaan baik. Responden yang menyatakan tahap pelaporan tidak baik sebanyak 19 orang (52,8%) dan terdapat 17 orang (47,2%) yang menyatakan tahap pelaporan baik. Mayoritas pasien menyatakan mutu pelayanan di Puskesmas Sei Suka rendah sebanyak 19 orang (52,8%) dan terdapat 17 orang (47,2%) yang menyatakan mutu pelayanan di Puskesmas Sei Suka tinggi.

2. Analisis Bivariat

Distribusi hubungan antara tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, tahap pelaporan monitoring evaluasi dengan mutu pelayanan di Puskesmas Sei Suka Kabupaten Batu Bara Tahun 2019 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Distribusi Hubungan Tahap Perencanaan, Pelaksanaan, Pelaporan Monitoring Evaluasi Dengan Mutu Pelayanan di Puskesmas Sei Suka Kabupaten Batu Bara tahun 2019

No	Variabel	N	p	r
1	Tahap Perencanaan * Mutu Pelayanan	36	0,000	0,723
2	Tahap Pelaksanaan * Mutu Pelayanan	36	0,000	1
3	Tahap Pelaporan * Mutu Pelayanan	36	0,000	0,777

Pada tahap perencanaan, interpretasi output komputerisasi uji *Spearman's Rank* didapat angka *correlation coefficient* (r) sebesar 0,723. Ini menunjukkan bahwa hubungan (korelasi) antara tahap perencanaan monitoring evaluasi dengan mutu pelayanan adalah Kuat. Angka koefisien korelasi juga bernilai positif, ini menunjukkan bahwa jenis hubungan bersifat searah. Dengan demikian semakin baik tahap perencanaan monitoring evaluasi yang dilaksanakan oleh petugas kesehatan, maka semakin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Sei Suka. Terlihat pula nilai signifikan (p) $0,000 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan tahap perencanaan monitoring evaluasi dengan mutu pelayanan di Puskesmas Sei Suka Kabupaten Batu Bara tahun 2019.

Pada tahap pelaksanaan, interpretasi output komputerisasi uji *Spearman's Rank* terlihat angka *correlation coefficient* (r) sebesar 1,000. Ini menunjukkan bahwa hubungan (korelasi) antara tahap pelaksanaan monitoring evaluasi dengan mutu pelayanan adalah Sangat Kuat. Angka koefisien korelasi juga bernilai positif, ini menunjukkan bahwa jenis hubungan bersifat searah. Dengan demikian, tahap pelaksanaan monitoring evaluasi yang dilaksanakan oleh petugas kesehatan dengan baik, maka tercipta mutu pelayanan yang tinggi. Terlihat pula nilai signifikan (p) $0,000 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan tahap

Tabel 3. Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17,189	3,683		4,667	,000
Pelaksanaan	1,962	,271	,683	7,240	,000
Pelaporan	,747	,229	,308	3,265	,003

1. 3. Analisis Multivariat

Analisis multivariat dilakukan menggunakan uji regresi linier berganda dengan metode enter untuk mengidentifikasi faktor yang paling berhubungan dengan mutu pelayanan.

Berdasarkan tabel, variabel yang paling berhubungan dalam penelitian ini adalah tahap pelaksanaan monitoring evaluasi. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan dengan rumus

$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$ maka hasilnya dari persamaan tersebut sebagai berikut :

$$Y = 17,189 + 1,962 X_1 + 0,747 X_2$$

Interpretasi dari persamaan regresi linier berganda adalah mutu pelayanan di Puskesmas Sei Suka akan meningkat seiring dengan membaiknya tahap pelaksanaan dan tahap pelaporan monitoring evaluasi. pelaksanaan monitoring evaluasi dengan mutu pelayanan di Puskesmas Sei Suka Kabupaten Batu Bara tahun 2019. Pada tahap pelaporan, Interpretasi output komputersasi uji *Spearman's Rank* didapat angka *correlation coefficient* (r) sebesar 0,777. Ini menunjukkan bahwa hubungan (korelasi) antara tahap pelaporan monitoring evaluasi dengan mutu pelayanan adalah Kuat. Angka koefisien korelasi juga bernilai positif, ini menunjukkan bahwa jenis hubungan bersifat searah. Dengan demikian, semakin baik tahap pelaporan monitoring evaluasi yang dilaksanakan oleh petugas kesehatan, maka semakin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Sei Suka. Terlihat pula nilai signifikan (p) $0,000 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan tahap pelaporan monitoring evaluasi dengan mutu pelayanan di Puskesmas Sei Suka Kabupaten Batu Bara tahun 2019.

4. PEMBAHASAN

1. Hubungan Tahap Perencanaan Monitoring Evaluasi dengan Mutu Pelayanan di Puskesmas Sei Suka Kabupaten Batu Bara Tahun 2019.

Dalam penelitian ini, kegiatan tahap perencanaan monitoring evaluasi adalah baik. Dari penelusuran dokumen ditemukan sudah terdapat indikator mutu pelayanan yang merupakan output dari tahap perencanaan, jadi perencanaan sudah dilakukan tetapi belum berjalan maksimal. Penetapan indikator mutu pelayanan belum berorientasi pada tujuan yang telah ditetapkan oleh kementerian kesehatan, khususnya dalam hal penggunaan obat antibiotika. Selain itu, proses perencanaan monitoring evaluasi juga belum mengacu pada kriteria keberhasilan dan asas manfaat karena tidak melibatkan tenaga profesi kesehatan yang terkait. Tahap perencanaan juga belum berjalan baik karena masih rendahnya pengetahuan dan pemahaman pegawai puskesmas mengenai kegiatan monitoring dan evaluasi mutu pelayanan, menyusun indikator serta menyelaraskan standar mutu pelayanan dengan tujuan organisasi. Belum adanya kebijakan yang menentukan nilai standar dari indikator yang telah ditetapkan baik dari pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah juga membuat tahap perencanaan semakin sulit dilakukan.

Proses perencanaan monitoring evaluasi yang belum maksimal, berdampak terhadap mutu pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Sei Suka itu sendiri. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang ada di Puskesmas Sei Suka masih rendah. Dilihat dari komponen mutu pelayanan kesehatan, bahwa proses perencanaan monitoring evaluasi yang tidak baik akan berdampak kepada tidak baik pula mutu pelayanan

kesehatan yang ada di Puskesmas Sei Suka baik secara tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.

Menurut penelitian Elfindri (2011) pelaksana atau petugas monev harus mampu menemukan dan merumuskan apa yang menjadi indikator yang akan dimonev nantinya dalam pelaksanaan kegiatan, jika tidak bisa menemukan indikator yang tepat pada tahap perencanaan maka proses monev bisa menjadi mengambang.

Sejalan dengan penelitian Taufik (2013) yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang menyebabkan hasil temuan dari kegiatan monitoring evaluasi belum dapat sepenuhnya dimanfaatkan untuk memberikan umpan balik bagi perbaikan kebijakan dan program di pemerintahan daerah disebabkan karena rendahnya kemampuan pegawai dalam perencanaan monitoring evaluasi.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya oleh Molyadi dan Trisnantoro (2018) yang mengatakan bahwa inisiatif model perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan menggunakan tahap perencanaan dan pemilihan indikator yang tepat serta menguji perubahan dengan menggunakan siklus PDCA dalam kegiatan monev merupakan tantangan dan sebagian besar tidak dipahami oleh penyedia pelayanan kesehatan. Hal tersebut karena dipengaruhi oleh faktor seperti tingkat keterlibatan penyedia pelayanan, multi unit pelaksana dan multi profesional, banyaknya kasus serta kurangnya sumber daya dan intensif.

2. Hubungan Tahap Pelaksanaan Monitoring Evaluasi dengan Mutu Pelayanan di Puskesmas Sei Suka Kabupaten Batu Bara Tahun 2019.

Dalam penelitian ini, tahap pelaksanaan monev belum berjalan dengan baik karena mayoritas petugas yang melakukan monev belum paham bagaimana melakukan pengumpulan data. Tidak tersedianya data mutu pelayanan yang lengkap dan instrumen yang diperlukan dalam pengumpulan data membuat tahap pelaksanaan monev sulit dilakukan.

Faktor lain yang menyebabkan tahap pelaksanaan monev tidak berjalan baik karena petugas yang melakukan monev (dalam hal ini tim audit internal puskesmas) memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan utamanya akibatnya petugas sulit menepati jadwal monev yang menyebabkan pelaksanaan monev sering molor dari jadwal sehingga monev yang dilakukan tidak lagi berorientasi pada tujuan awal. Selain itu, belum semua poin dalam tahap perencanaan monev dilaksanakan oleh petugas karena keterbatasan waktu dan tenaga sehingga monev yang dilakukan kurang memberikan asas manfaat pada peningkatan mutu pelayanan. Sejalan dengan penelitian Kori (2013), semakin banyak rangkap jabatan semakin banyak tugas tambahan yang terlambat diselesaikan dan semakin besar beban kerja petugas kesehatan semakin menurun kinerjanya sehingga mempengaruhi mutu pelayanan.

Hasil uji statistik menggunakan uji Spearman's Rank, terlihat bahwa angka correlation coefficient (r) sebesar 1,000. Ini menunjukkan bahwa hubungan (korelasi) antara tahap pelaksanaan monitoring evaluasi dengan mutu pelayanan adalah Sangat Kuat. Angka koefisien korelasi juga bernilai positif, ini menunjukkan bahwa jenis hubungan bersifat searah. Dengan demikian, tahap pelaksanaan monitoring evaluasi yang dilaksanakan oleh petugas kesehatan dengan baik, maka tercipta mutu pelayanan yang tinggi. Terlihat pula nilai signifikan $0,000 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan tahap pelaksanaan monitoring evaluasi dengan

mutu pelayanan di Puskesmas Sei Suka Kabupaten Batu Bara tahun 2019. Penelitian ini sesuai dengan penelitian Indrayathi dkk (2014) mengemukakan bahwa salah satu faktor penyebab mutu pelayanan puskesmas Badan Layanan Umum Daerah di Kabupaten Gianyar masih dirasakan belum memuaskan disebabkan lemahnya tahap pelaksanaan monev.

Dari hasil uji regresi linear berganda variabel yang paling berpengaruh dalam peningkatan mutu pelayanan adalah tahap pelaksanaan monitoring evaluasi. Tahap perencanaan yang sudah baik tanpa diikuti tahap pelaksanaan monitoring evaluasi yang baik maka tahap perencanaan menjadi mengambang. Tahap pelaksanaan monitoring evaluasi yang tidak baik akan menyebabkan hasil dari tahap pelaporan menjadi tidak baik. Informasi yang dihasilkan dari tahap pelaporan akan menjadi tidak bermutu dan tidak dapat digunakan sebagai acuan untuk perbaikan mutu pelayanan. Sesuai dengan penelitian Qulsum dkk (2018) yang mengemukakan bahwa di puskesmas Kota Surabaya pelaksanaan kegiatan monitoring evaluasi di puskesmas selalu menjadi masalah, hal ini disebabkan tahap pelaksanaan monitoring evaluasi tidak terimplementasi dengan baik karena tidak sesuai dengan perencanaan yang telah dilakukan dan tidak didukung dengan data-data dan instrumen yang diperlukan. Lemahnya pelaksanaan monitoring evaluasi di puskesmas memiliki pengaruh yang sangat besar pada mutu pelayanan klinis.

3. Hubungan Tahap Pelaporan Monitoring Evaluasi dengan Mutu Pelayanan di Puskesmas Sei Suka Kabupaten Batu Bara Tahun 2019.

Tahap pelaporan hasil monev di Puskesmas Sei Suka tidak berjalan baik disebabkan tahap perencanaan dan pelaksanaan monev yang belum maksimal. Menurut responden hasil pelaporan monev tidak memberikan informasi yang berkualitas sehingga tidak mengacu pada tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan tetapi hanya untuk melengkapi dokumen yang dipersyaratkan dalam standar akreditasi puskesmas yang dilakukan setiap tiga tahun sekali.

Tahap pelaporan monev tidak mengacu pada asas manfaat karena tidak tersedianya data mutu dan informasi faktual dan signifikan dari unit - unit yang memberikan pelayanan sehingga hasil monev tidak dapat dimanfaatkan untuk pengambilan keputusan, pengendalian manajemen, perbaikan dan perubahan, untuk meningkatkan mutu pelayanan. Menurut petugas tahap pelaporan monev juga tidak bisa dilakukan secara objektif. Hal ini disebabkan ketika dalam melaksanakan monev, petugas tidak bisa melihat fakta berdasarkan bukti-bukti nyata karena tidak lengkapnya instrumen dan data mutu yang diperlukan, sehingga penilaian dilakukan berdasarkan asumsi ataupun intuisi untuk melengkapi hasil laporan. Konsisten dengan penelitian Fianty dkk (2014) bahwa komunikasi yang baik dan keterlibatan setiap unit pelayanan kesehatan dapat memfasilitasi keberhasilan dalam peningkatan mutu pelayanan yang berkesinambungan.

Tidak adanya umpan balik dari Dinas Kesehatan Kabupaten, Kepala Puskesmas dan unit pelayanan yang telah dimonev menyebabkan petugas membuat laporan hasil monev hanya untuk melengkapi dokumen akreditasi. Penelitian Ensha (2018) dan Fahamsyah dkk (2018) juga menyebutkan bahwa tidak adanya follow up dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota terhadap hasil pelaporan monev mutu pelayanan puskesmas menyebabkan kegiatan monev tidak berjalan baik.

Dari penelusuran data yang ada di Puskesmas Sei Suka, Dinas Kesehatan Kabupaten hanya memberikan umpan balik terhadap pelaporan hasil monev upaya - upaya program kesehatan masyarakat, tidak ditemukan dokumen umpan balik terhadap hasil pelaporan monev mutu pelayanan klinis. Sejalan dengan penelitian Koswara (2003) yang menyatakan bahwa seringkali para pemegang kebijakan melihat bahwa peningkatan mutu pelayanan banyak diupayakan melalui penyediaan sarana yang lengkap, pembaharuan kebijakan atau pembangunan prasarana yang memadai, tanpa menyadari bahwa salah satu komponen dalam proses manajemen sering terabaikan yang menghasilkan informasi paling berharga dalam meningkatkan mutu adalah kegiatan monitoring dan evaluasi.

5.KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan mengenai hubungan monitoring evaluasi dengan mutu pelayanan di Puskesmas Sei Suka tahun 2019 dapat disimpulkan yaitu :

1. Ada hubungan tahap perencanaan monitoring evaluasi dengan mutu pelayanan di Puskesmas Sei Suka Kabupaten Batu Bara tahun 2019. Tahap perencanaan sudah dilakukan dengan baik tetapi belum berjalan maksimal karena pegawai belum memahami bagaimana cara membuat perencanaan yang baik dan benar.
2. Ada hubungan tahap pelaksanaan monitoring evaluasi dengan mutu pelayanan di Puskesmas Sei Suka Kabupaten Batu Bara tahun 2019. Tahap pelaksanaan adalah variabel yang paling berhubungan dengan mutu pelayanan. Tahap pelaksanaan masih tidak baik karena tidak dilakukan secara rutin dan teratur serta tidak tersedianya data dan instrumen yang diperlukan. Tahap pelaksanaan perlu ditingkatkan lebih baik dengan demikian mutu pelayanan juga akan meningkat.
3. Ada hubungan tahap pelaporan monitoring evaluasi dengan mutu pelayanan di Puskesmas Sei Suka Kabupaten Batu Bara tahun 2019. Tahap pelaporan berjalan tidak baik karena tahap perencanaan dan pelaporan yang tidak maksimal serta tidak adanya umpan balik dari pihak -pihak yang terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeny, P.,A., Ernawaty, 2016. Kesiapan Pusat Layanan Kesehatan (Plk) BUnair Menghadapi Akreditasi Klinik Pratama, *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Volume 4 nomor 2, pp. 146-154.
- Andriani, A., 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi, *Journal Endurance*, Volume 2 nomor 1, pp. 45-52.
- Elfindri, 2011. Beberapa Teknik Monitoring dan Evaluasi (MONEV), *Jurnal Kesehatan Komunitas*, Volume 1 nomor 3, pp. 106-128.
- Ensha, I., S., 2018. Pengaruh Implementasi Kebijakan Akreditasi Puskesmas Terhadap Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat Dalam Mewujudkan Produktifitas Kerja, *Jurnal Publik*, Volume 6 nomor 2, pp. 150-158.

- Fidella, Firdaus, F., 2015. Evaluasi kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul, *Tesis*. Yogyakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Fianty, Ria, I., Rumbapuk, Maidin, Alimin, M., Pasinringi, S., A., 2014. Efektifitas Penerapan Fungsi Manajemen dalam Pencapaian kinerja Puskesmas di Kabupaten Boven, *Jurnal Pascasarjana*, Volume 33, pp. 116-130.
- Fahamsyah, D., Hatta, I., Mahyuliansyah, 2018. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara, *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Volume 6 nomor 2, pp. 189-196.
- Indrayathi, P.,A., Listyowati,R., Nopiyani Ini, M.,S., Ulandari Luh, P.,S., 2014. Mutu pelayanan puskesmas perawatan yang berstatus badan layanan umum daerah, *Kesmas: National Public Health Journal*, Volume 6 nomor 2, pp. 164-170.
- Koswara, D.,D., 2003. *Implikasi Monitoring dan Evaluasi Terhadap Peningkatan Mutu Sekolah*, Diakses 10 Desember 2018, <https://media.neliti.com/media/publications/72761-ID-implikasi-monitoring-dan-evaluasi-terhad.pdf>.
- Kori, P., 2013. Hubungan Beban Kerja dan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata DR YAP, *Tesis*, Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Maghfiroh, L., Rochmah, T.,N., 2017. Analisis Kesiapan Puskesmas Demangan Kota Madiun Dalam Menghadapi Akreditasi, *Jurnal Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, Volume 13 nomor 4, pp. 329-336.
- Molyadi, Trisnantoro, L., 2018. Pelaksanaan Kebijakan Akreditasi Puskesmas di Kabupaten Kubu Raya, *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, Volume 07 nomor 1, pp. 18-23.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2015 tentang *Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi*.
- Suryana, A., 2010. *Strategi Monitoring dan Evaluasi (MONEV) Sistem Penjaminan Mutu Internal Sekolah*, Diakses 02 Desember 2018, http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR._ADMINISTRASI_PENDIDIKAN/19720321199931ASEP_SURYANA/Copy_of_STRATEGI_MONITORING_DAN_EVALUASI.pdf.
- Sukma, Sarah N.,F., Sudiro, Fatmasari E.,Y., 2017. Analisis Perencanaan Quality Assurance Ditinjau dari Aspek Input Pelayanan Keperawatan Rawat Inap Pasca Akreditasi Paripurna Rs Swasta X Kota Semarang, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Volume 5 nomor 4, pp. 127-136.
- Taufik, T. 2013. Peran Monitoring dan Evaluasi Terhadap Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Daerah, *Jurnal Akuntansi*, Volume 1 nomor 2, pp. 199-212.
- Qulsum, M.A., Sari, K., Bachtar, A., Taufiq, K.M. 2018. Achievement of Community Health Center Seen Through Accreditation Results : Case Study in Puskesmas X in Surabaya, *Proceedings of Internasional Conference on Applied Science and Health*, Volume 3, pp. 356-362.