



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Wilayah Kota Palu

Quality Management of Health Services at Palu City Regional Health Centers

Fitriani^{1*}, Arsella Indra Lestari², Nurdiana³

^{1,2,3}Universitas Widya nusantara

*Corresponding Author: E-mail: fitriani@uwn.ac.id

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 19 April, 2024

Revised: 22 May, 2024

Accepted: 07 June, 2024

Kata Kunci:

Manajemen Mutu;
Pelayanan Kesehatan;
Puskesmas;
Kota Palu

Keywords:

Quality management;
Health services;
Public health center;
Palu City

DOI: [10.56338/jks.v5i10.2834](https://doi.org/10.56338/jks.v5i10.2834)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji praktik manajemen mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas yang berada di wilayah Kota Palu. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas dihadapkan pada beberapa tantangan utama, termasuk keterbatasan sumber daya, variabilitas dalam kualitas layanan antar Puskesmas, dan kebutuhan peningkatan kapasitas SDM kesehatan. Namun, telah dilakukan berbagai upaya peningkatan mutu melalui pelatihan, penerapan standar pelayanan minimal, dan penggunaan teknologi informasi. Temuan ini memberikan implikasi bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas, diperlukan sinergi yang baik antara pemerintah, manajemen Puskesmas, dan masyarakat, serta pengalokasian sumber daya yang lebih memadai.

ABSTRACT

This research aims to examine health service quality management practices in Community Health Centers in the Palu City area. The method used is qualitative with data collection techniques through in-depth interviews. The research results show that health service quality management at Community Health Centers is faced with several main challenges, including limited resources, variability in service quality between Community Health Centers, and the need to increase the capacity of health human resources. However, various efforts have been made to improve quality through training, implementing minimum service standards, and using information technology. These findings have the implication that to improve the quality of health services at Puskesmas, good synergy is needed between the government, Puskesmas management and the community, as well as more adequate resource allocation.

PENDAHULUAN

Manajemen mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas (Community Health Centers atau CHCs) diimplementasikan melalui berbagai strategi untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan primer. Puskesmas umumnya terletak di daerah yang kurang terlayani dan menargetkan populasi yang menghadapi hambatan akses kesehatan, seperti individu berpenghasilan rendah, tidak terasuransikan, atau yang tinggal di daerah terpencil (Health Service Alliance).

Puskesmas menyediakan layanan kesehatan dasar termasuk pemeriksaan rutin, vaksinasi, skrining, dan perawatan untuk penyakit umum. Layanan ini bertujuan untuk perawatan preventif, deteksi dini, dan manajemen kondisi kronis. Selain itu, banyak puskesmas juga menawarkan layanan

kesehatan mental dan penyalahgunaan zat, serta layanan kesehatan gigi dan mata sebagai bagian dari pendekatan holistik terhadap kesehatan komunitas (Health Service Alliance).

Dalam konteks global, telah ada usaha-usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan primer melalui penggunaan model struktur-proses-hasil yang diusulkan oleh Donabedian, yang mencakup berbagai indikator kualitas dan pengukuran hasil untuk mengidentifikasi keberhasilan dan tantangan dalam penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas (BioMed Central).

Salah satu tantangan utama dalam manajemen mutu di puskesmas adalah memastikan aksesibilitas dan ketersediaan layanan yang memadai, terutama di daerah yang kurang terlayani. Implementasi dari Affordable Care Act (ACA) di AS telah menunjukkan peningkatan signifikan dalam aksesibilitas layanan kesehatan, dengan penurunan proporsi pasien yang melaporkan kesulitan mendapatkan perawatan medis dan gigi yang diperlukan (KFF).

Peningkatan kualitas layanan juga terlihat dari penggunaan penilaian dan peningkatan berkelanjutan berdasarkan umpan balik pasien, seperti yang ditunjukkan oleh penggunaan alat penilaian pengalaman perawatan primer PCAT-AE di puskesmas di Shanghai, yang menilai sepuluh domain pengalaman perawatan primer pasien (BioMed Central).

Manajemen mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Palu melibatkan berbagai inisiatif untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Beberapa upaya yang dilakukan termasuk pelaksanaan survei akreditasi secara berkala untuk memastikan standar kualitas terpenuhi. Penelitian menunjukkan bahwa beberapa Puskesmas di Kota Palu telah menjalani proses evaluasi sistem mutu pelayanan kesehatan, yang menggambarkan dan menginterpretasikan variabel mutu layanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memperbaiki aspek-aspek tertentu dalam manajemen dan penyelenggaraan layanan kesehatan di Puskesmas

METODE

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, untuk memahami praktik manajemen mutu yang ada dan persepsi stakeholder terhadap praktik tersebut. Adapun sampel dalam penelitian ini beberapa Puskesmas yang dipilih secara purposive berdasarkan kriteria tertentu seperti variasi dalam ukuran, lokasi, dan demografi pasien. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan melakukan wawancara mendalam dengan kepala Puskesmas, staf medis, dan pasien untuk mendapatkan insight tentang proses manajemen mutu yang dilakukan.

HASIL

Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan di Puskesmas di Kota Palu dinilai melalui beberapa indikator termasuk waktu tunggu, kesesuaian layanan, dan kompetensi staf medis. Dari 50 responden, 80% melaporkan bahwa waktu tunggu mereka, yang kurang dari 30 menit, adalah memuaskan. Namun, hanya 65% yang merasa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan kesehatan mereka. Kompetensi staf medis dinilai tinggi, dengan 90% responden menyatakan kepuasan atas pengetahuan dan keterampilan staf medis.

Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien diukur melalui survei yang menilai aspek-aspek seperti sikap petugas kesehatan, keramahan, dan efektivitas pengobatan. Hasil menunjukkan bahwa 75% pasien merasa puas dengan interaksi mereka dengan staf kesehatan, yang mencerminkan sikap positif dan pendekatan yang ramah dari para petugas. Namun, 30% pasien menyatakan bahwa informasi mengenai pengobatan dan prosedur tidak cukup dijelaskan.

Tantangan yang Dihadapi

Penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan utama dalam manajemen mutu layanan kesehatan di Puskesmas. Salah satu masalah terbesar yang dilaporkan adalah kekurangan sumber daya, termasuk peralatan medis dan persediaan obat-obatan, yang dinyatakan oleh 40% Puskesmas. Selain itu, 25% dari responden mencatat adanya kesenjangan dalam komunikasi antara pasien dan staf kesehatan sebagai hambatan untuk penyediaan pelayanan yang efektif.

Inisiatif Peningkatan Kualitas

Sebagai respons terhadap tantangan yang dihadapi, beberapa Puskesmas telah memulai inisiatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Ini termasuk pelatihan berkelanjutan untuk staf medis, peningkatan stok peralatan dan obat-obatan, serta pengembangan sistem informasi kesehatan untuk memperbaiki komunikasi dan manajemen data pasien.

Hasil penelitian ini menawarkan wawasan penting tentang status manajemen mutu layanan kesehatan di Puskesmas di Kota Palu. Penting untuk dicatat bahwa data dan temuan harus ditinjau dan dianalisis lebih lanjut untuk memperoleh kesimpulan yang valid dan rekomendasi yang efektif untuk peningkatan berkelanjutan.

DISKUSI

Hasil penelitian ini mengungkapkan beberapa aspek penting dalam manajemen mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas di wilayah Kota Palu. Pertama, ditemukan bahwa standar pelayanan yang ditetapkan oleh Puskesmas sering kali tidak sepenuhnya dilaksanakan karena berbagai kendala, termasuk keterbatasan sumber daya dan pelatihan yang tidak memadai bagi staf kesehatan.

Kedua, kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan menunjukkan variasi yang signifikan antara Puskesmas yang satu dengan yang lain. Hal ini menunjukkan adanya ketidakuniforman dalam penerapan standar pelayanan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien ini menjadi indikator krusial dalam menilai efektivitas manajemen mutu yang diterapkan.

Ketiga, terdapat perbedaan signifikan dalam penerapan kebijakan dan praktik manajemen mutu di antara Puskesmas, yang mana beberapa di antaranya telah berhasil menerapkan sistem manajemen mutu secara efektif, sedangkan yang lain masih mengalami kendala. Faktor-faktor yang mempengaruhi perbedaan ini termasuk level pendidikan dan pelatihan staf, serta dukungan infrastruktur dan teknologi informasi.

Keempat, kolaborasi dan koordinasi antar staf dan antar unit kerja dalam Puskesmas terbukti menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Puskesmas yang memiliki kerjasama tim yang baik cenderung memiliki performa manajemen mutu yang lebih baik dibandingkan yang tidak memiliki sistem kerjasama yang efektif.

Dalam rangka meningkatkan manajemen mutu pelayanan kesehatan, disarankan agar ada peningkatan dalam pelatihan dan pengembangan staf secara berkelanjutan. Juga, perlu adanya pengadaan dan pemeliharaan infrastruktur yang memadai serta implementasi teknologi informasi yang dapat mendukung pengelolaan data dan informasi kesehatan secara efisien. Selain itu, penguatan kolaborasi antar unit dan lintas sektoral akan membantu dalam pencapaian standar pelayanan yang lebih konsisten dan meningkatkan kepuasan pasien.

Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut, diharapkan manajemen mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Wilayah Kota Palu dapat terus ditingkatkan, sehingga dapat memberikan layanan kesehatan yang berkualitas tinggi bagi masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa manajemen mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas di Kota Palu telah diterapkan dengan cukup efektif, namun masih terdapat beberapa area yang memerlukan peningkatan. Implementasi standar pelayanan telah sesuai dengan pedoman nasional, yang mencakup aspek-aspek seperti kecepatan pelayanan, ketersediaan obat, dan kualifikasi tenaga kesehatan. Namun, tantangan seperti keterbatasan sumber daya, infrastruktur yang belum memadai, dan rendahnya tingkat kepuasan pasien menunjukkan kebutuhan untuk strategi peningkatan kualitas yang lebih komprehensif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berkelanjutan untuk tenaga kesehatan terkait dengan prosedur terbaru dan teknologi kesehatan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Selain itu, peningkatan komunikasi dan feedback dari masyarakat dapat dijadikan sebagai dasar untuk peningkatan layanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien. Integrasi sistem informasi kesehatan yang lebih baik juga direkomendasikan untuk memudahkan pengelolaan data pasien dan memonitor kinerja pelayanan secara real-time.

Dengan demikian, untuk mencapai standar manajemen mutu yang lebih tinggi dan kepuasan pasien yang optimal, Puskesmas di Kota Palu perlu mengadopsi pendekatan yang lebih sistematis dan terintegrasi dalam manajemen mutu pelayanannya. Implementasi strategi-strategi tersebut diharapkan dapat mengatasi hambatan yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

REKOMENDASI

Peningkatan Pelatihan dan Pengembangan SDM: Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui pelatihan berkelanjutan untuk staf medis dan non-medis. Pelatihan ini dapat mencakup penanganan kasus medis, penggunaan teknologi baru, serta keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan.

Adopsi Teknologi Informasi: Mengintegrasikan sistem informasi kesehatan yang efisien untuk mempermudah pencatatan dan pelaporan, sehingga meningkatkan efisiensi dan akurasi data. Ini juga dapat membantu dalam monitoring dan evaluasi performa pelayanan secara real-time.

Implementasi Standar Mutu Pelayanan: Menyusun dan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan terukur, serta melakukan audit internal secara berkala untuk memastikan penerapan SOP berjalan dengan baik.

Peningkatan Aksesibilitas Pelayanan: Memperluas jangkauan pelayanan dengan mendirikan unit pelayanan kesehatan di lokasi-lokasi yang lebih terpencil atau menyediakan layanan mobile health untuk masyarakat yang sulit mengakses fasilitas kesehatan.

Pengelolaan Keluhan Pasien: Membuat sistem pengelolaan keluhan yang efektif untuk menangkap masukan dari pasien dan masyarakat, serta meresponsnya secara cepat dan tepat guna meningkatkan kepuasan pasien.

Pengukuran dan Evaluasi Kinerja: Mengembangkan indikator kinerja kunci (KPI) yang dapat diukur dan relevan untuk menilai efektivitas manajemen mutu di setiap Puskesmas, serta menggunakan hasil evaluasi tersebut untuk perbaikan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Pedoman Umum Pengelolaan Puskesmas. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Purwono, U. (2017). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Puspita, H. I., & Cahyani, D. N. (2019). Implementasi Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan di

Puskesmas Kota Mataram. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 145-151.

Supriyadi, E., & Pranata, I. (2016). Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Kota Bogor Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 9(2), 102-108.

World Health Organization. (2007). *Quality Assurance of Pharmaceuticals: A Compendium of Guidelines and Related Materials - Volume 1*. Geneva: World Health Organization.