

**MANAJEMEN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SIENJO
KECAMATAN TORIBULU KABUPATEN PARIGI MOUTONG**

***MANAGEMENT OF HEALTH SERVICE QUALITY AT PUSKESMAS SIENJO
KECAMATAN TORIBULU OF KABUPATEN PARIGI MOUTONG***

¹Naima, ²Sudirman, ³Muh. Anzar

^{1,2}Bagian AKK, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu
(Email :naimadahlantha46@gmail.com)

(Email : Sudirman.aulia@gmail.com)

³Bagian Hukum, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu
(Email :mohanzar21@gmail.com)

Alamat Korespondensi:

Naima

Ilmu Kesehatan Masyarakat

HP. +6852-5639-0097

Email: naimadahlantha46@gmail.com

ABSTRAK

Manajemen Mutu pelayanan kesehatan merupakan proses rangkaian kegiatan yang dilaksanakan dengan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan. Mutu pelayanan kesehatan diantaranya kehandalan, tanggung jawab, efesiensi atau efektifitas. Penelitian ini bertujuan untuk Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sienjo Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang yang terdiri dari 1 orang informan utama 4 informan tambahan dan 2 orang informan biasa di Puskesmas Puskesmas Sienjo Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari yaitu : 1) ketanggapan sudah baik, 2) tanggung jawab sudah baik, 3) efesiensi sudah baik 4) dan efektifitas belum baik di Puskesmas Sienjo Kecamatan Toribulu Kecamatan Toribolu Kabupaten Parigi Moutong. Ditujukan bagi pihak instansi Puskesmas Diharapkan melakukan penambahan fasilitas kesehatan dan petugas kesehatan harus memberikan pelayanan lebih efektif agar menjadi penilaian bagi mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sienjo Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong

Kata Kunci : Ketanggapan, tanggung jawab, efesiensi, efektif

ABSTRACT

Management of health service quality is a sequent process of activities which was carried out together with degree of health service perfection that done suitable with etiquette code and service standard that have been determined. Health service quality is cleverness, responsibility, efficiency or effectivity. This research is aimed at finding out management of health service quality at Puskesmas Sienjo , Kecamatan Toribulu of Kabupaten Parigi Moutong. This is a descriptive research that used qualitative approach. The number of this research informant is 7 people consisting of one main informant, 4 additional informants and

2 common informants at Puskesmas Sienjo , Kecamatan Toribulu of Kabupaten Parigi Moutong. Research finding shows that health service qualities viewed from 1) performance is good, 2) responsibility is good, 3) efficiency is good, 4) effectivity has not been good (bad) at Puskesmas Sienjo, Kecamatan Toribulu of Kabupaten Parigi Moutong..It is suggested that Puskesmas institut to add health facilities, and health officers must give more effective service in order to be valuation of health service quality at Puskesmas Sienjo, Kecamatan Toribulu of Kabupaten Parigi Moutong.

Keywords : *cleverness, responsibility, efficiency, and effective*

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Pengelolaan puskesmas biasanya berada di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten dan Kota.

Manajemen puskesmas dinilai belum cukup mampu melaksanakan fungsinya dengan baik. Kepala puskesmas yang pada umumnya dipimpin oleh dokter, cenderung lebih berorientasi kepada pelayanan kesehatan kuratif. Sistem informasi puskesmas belum mampu menunjang proses perencanaan strategis puskesmas misalnya dalam hal kebutuhan jumlah dan latar belakang pendidikan sumber daya manusianya, program-program kesehatan masyarakat yang perlu dikembangkan sesuai kebutuhan wilayahnya dan dengan fungsi promotif dan preventif puskesmas yang semakin terabaikan dibandingkan dengan fungsi kuratifnya. Kemampuan pimpinan puskesmas dalam melakukan advokasi terhadap lintas sektor di tingkat kecamatan maupun di tingkat kabupaten juga masih sangat kurang, sehingga pembangunan berwawasan kesehatan masih disikapi secara pasif oleh sektor di luar kesehatan karena adanya anggapan bahwa masalah pembangunan berwawasan kesehatan hanya tugas sektor kesehatan (Suwarni, 2013).

Puskesmas Sienjo merupakan Puskesmas non perawatan dan sekarang banyaknya program yang dijalankan sehingga membutuhkan pelayanan yang akurat, cepat dan tepat agar mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sienjo dapat berjalan dengan baik. Manajemen mutu pelayanan di puskesmas Sienjo belum sesuai prosedur puskesmas diantaranya, yang

diinginkan masyarakat misalnya masalah fasilitas sarana dan prasarana yang belum terlalu memadai, kurangnya tenaga kesehatan yang terlatih serta berbagai pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas, belum maksimal sesuai yang diinginkan masyarakat. Pelaksanaan tugas puskesmas juga belum memadai diantaranya Dukungan dana operasional yang lambat, peralatan kerja seperti alat kesehatan yang masih kurang, obat-obatan, vaksin dan sebagainya masih kurang, hal ini apabila tercapai akan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan memuaskan kepada masyarakat.

Mutu pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pasien kepada Puskesmas sehingga tercipta loyalitas mereka sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan. Tuntutan terhadap mutu (*quality*) dari hari ke hari semakin tinggi. Mutu tersebut tidak hanya terdapat produk atau barang saja tetapi juga terhadap jasa yang dihasilkan atau ditawarkan oleh suatu industri/organisasi. Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan setiap pasien. Jadi, mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri sendiri setiap pasien (Ertanto, 2012).

Adapun data jumlah keseluruhan tenaga kesehatan berdasarkan laporan puskesmas Sienjo Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong terdiri dari 1 dokter umum, 1 dokter gigi, 11 perawat, 28 bidan, 6 sarjana kesehatan masyarakat, 3 farmasi, 4 kesling dan 1 SPK total keseluruhan yaitu 55 orang.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran deskripsi tentang suatu keadaan secara obyektif (Riyanto, A. 2012). Informan dalam penelitian ini terdiri dari 7 (tujuh) orang yaitu 1 informan utama, 4 informan tambahan dan 2 informan biasa antara lain: Informan utama (kepala puskesmas), informan tambahan (dokter, bidan, perawat, pelayanan loket, pelayanan obat) dan informan biasa yaitu masyarakat.

HASIL PENELITIAN

Sumber Daya Manusia (SDM)

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa SDM di Puskesmas Sienjo sudah cukup dari bagian penerimaan pasien, bagian administrasi, bagian pelayanan pemberi pertolongan pasien (perawat, kesmas, dan bidan) sampai bagian pelayanan administrasi

(loket) dan pelayanan obat dirasakan sudah cukup, walaupun yang menjadi masalah adalah ketidak adanya dokter di Puskesmas Sienjo serta kurangnya semangat kerja oleh petugas kesehatan.

Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Sarana dan prasarana di puskesmas Sienjo perlu ditambah dan ditenahi karena kurangnya fasilitas akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan, karena salah satu penilaian suatu pelayanan umum adalah tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang dapat membantu bagi pemilik layanan maupun pengguna layanan

Standar Operasional Prosedur

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur di Puskesmas Sienjo sudah berjalan dengan baik dan lengkap. SOP sangat penting untuk menentukan tercapainya suatu pelayanan dan dapat terpenuhinya akreditasi dalam suatu puskesmas.

Ketanggapan (*Responsiveness*)

Pemberian pelayanan kepada masyarakat petugas pelayanan seharusnya memiliki kesediaan untuk membantu masyarakat/pasien dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan. Ketidakjelasan prosedur serta membiarkan pelanggan menunggu lama tanpa alasan yang jelas dapat menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan publik, termasuk ketidakmampuan untuk segera mengatasi hal tersebut. Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas Sienjo di Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong dapat diukur berdasarkan Kemampuan petugas medis untuk cepat tanggap melayani pasien, Pelayanan Puskesmas mudah dan tidak berbelit-belit, Petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik, Tindakan segera petugas dalam menyelesaikan masalah dan Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

Tanggung Jawab (*Akuntabilitas*)

Pertanggungjawaban yang berhubungan dengan setiap program yang akan dijalankan. Orang yang berwenang dalam program ini harus bisa menunjukkan jika program yang akan dibangun dapat berjalan dengan baik atau tidak dan apa saja upaya yang dapat dilakukan agar program yang akan direncanakan dapat berjalan dengan optimal. Dimensi tanggung jawab (*akuntabilitas*) dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas Sienjo di Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong dapat diukur berdasarkan Semua

petugas memiliki tanggung jawab sesuai bidangnya, Memberikan pelayanan sesuai prosedur kepada pengguna jasa, Bertanggung jawab bila terjadi kelalaian terhadap pengguna jasa.

Efisiensi (*Efficiency*)

Efisiensi (*efficiency*) merupakan ukuran tingkat penggunaan sumber daya dalam suatu proses. Semakin hemat/sedikit penggunaan sumber daya, maka prosesnya dikatakan semakin efisien. Proses yang efisien ditandai dengan perbaikan proses sehingga menjadi lebih murah dan lebih cepat. Dimensi efisiensi (*efficiency*) dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas Sienjo di Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong dapat diukur berdasarkan : Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur, Proses waktu layanan pendaftaran yang tepat, Proses waktu layanan pengobatan yang cepat, Kemudahan layanan informasi Puskesmas dan Petugas selalu siap sedia saat diperlukan.

Efektivitas (*Effectiveness*)

Efektifitas (*effectiveness*) merupakan keahlian dan pengetahuan petugas dalam memberikan layanan serta kemampuan mereka untuk meyakinkan masyarakat terhadap kompetensi dan kredibilitas yang dimiliki. Upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan dilihat dari efektifitas (*effectiveness*) di Puskesmas Sienjo di Kecamatan Sienjo Kabupaten Parigi Moutong dapat diukur berdasarkan Petugas jujur dalam hal pelayanan, Petugas selalu melaksanakan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh, Petugas bertindak ramah dan sopan dalam melayani, Kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif dan Kemampuan petugas dalam memberikan pengobatan yang tepat.

PEMBAHASAN

Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan dengan informan mengenai mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari ketanggapan (*Responsiveness*) di puskesmas yaitu sudah berjalan sesuai dengan program visi misi puskesmas yang menyangkut pelayanan petugas kesehatan bertanggung jawab dan selalu memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pasien, baik dalam pelayanan administrasi maupun pelayanan medis/pengobatan dan sisa tergantung penilaian dari pelanggan/masyarakat yang datang berobat.

Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan Respons atau kesigapan serta kemampuan untuk membantu pelanggan dan meningkatkan kecepatan pelayanannya. Dimensi ini juga dapat menunjukkan kesiapan pekerja untuk melayani pelanggan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Gantur (2012) yang menyatakan bahwa petugas kesehatan di puskesmas Tinjani Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah baik

memberikan pelayanan, karena kendalanya faktor fasilitas kesehatan yang minim sehingga berpengaruh terhadap kinerja petugas kesehatan terhadap pasien/masyarakat yang datang berobat.

Tanggung Jawab (*Akuntabilitas*)

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan dengan informan mengenai kualitas pelayanan kesehatan ditinjau dari tanggung jawab di puskesmas sudah sangat baik dan sesuai prosedur dan semua petugas memiliki peran atau bidang masing-masing dalam bekerja.

Tanggung Jawab (*Akuntabilitas*) adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan prosedur kerja yang dijalankan dan memiliki tanggung jawab di setiap bidang yang dikerjakan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Trisnayanti (2013), yang menyatakan bahwa setiap tenaga kesehatan harus bertanggung jawab terhadap tugasnya masing-masing dan mampu memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan masyarakat. Penelitian yang didapatkan hampir 70% penilaian baik, dan 30% penilaiannya kurang baik.

Efisiensi (*Efficiency*)

Berdasarkan Hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan dengan informan mengenai kualitas pelayanan kesehatan ditinjau dari efisiensi (*Efficiency*) di puskesmas yaitu sudah sesuai atauran yang dijalankan oleh setiap petugas, jadi petugas kesehatan sudah selalu siap kapanpun melayani pasien yang datang berobat, kemampuan petugas melayani pasien sudah sangat baik, walaupun jawaban masyarakat masih ada perlu dibenahi dalam mutu pelayanan kesehatan di puskesmas ini.

Efisiensi (*Efficiency*) adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan Kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Trisnayanti (2013), yang menyatakan bahwa mengenai dimensi pelayanan kesehatan dilihat dari Efisiensi (*Efficiency*) bahwa puskesmas yang berada di Kabupaten Malang sudah memberikan pelayanan yang sesuai, baik bagian administrasi, pelayanan obat maupun bagian pemeriksaan kesehatan menurut hasil yang didapatkan sudah sangat baik.

Efektivitas (*Effectiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan dengan informan mengenai kualitas pelayanan kesehatan ditinjau dari efektivitas (*Effectiveness*) di puskesmas yaitu sudah baik dari jawaban petugas kesehatan sedangkan masyarakat mengatakan pelayanan yang

diberikan belum baik karena ada yang perlu dibenahi yaitu petugas harus tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

Efektivitas (*Effectiveness*) adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan penelitian Trisnayanti (2013), yang mengatakan bahwa masih ada petugas kesehatan tidak efektif dalam menjalankan pekerjaannya sehingga perlu ada pembenahan, terutama bagian pelayanan loket pelayanan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian ditinjau dari Sumber Daya Manusia (SDM) sudah memadai. Hasil penelitian ditinjau dari sarana dan prasarana belum lengkap/memadai.
2. Hasil penelitian ditinjau dari Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah sesuai.
3. Hasil penelitian ditinjau dari Ketanggapan (*Responsiveness*) sudah baik, dari kemampuan petugas kesehatan dari pelayanan yang diberikan sangat membantu pasien/masyarakat.
4. Hasil penelitian ditinjau dari tanggung jawab (*Akuntabilitas*) sudah baik, semua tugas yang diberikan memiliki tanggung jawab masing-masing.
5. Hasil penelitian ditinjau dari Efisiensi (*Efficiency*) sudah baik dan sesuai yang diharapkan bagi petugas, tapi bagi masyarakat perlu ada peningkatan pelayanan di puskesmas di Puskesmas Sienjo Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong.

Saran penelitian ini direkomendasikan kepada pihak puskesmas agar melakukan penambahan fasilitas kesehatan dan melaporkan kepada pemerintah/dinas kesehatan agar pelayanan kesehatan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiman. 2015. Hubungan Status Demografi Dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas Di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2015. *Jurnal Kesehatan Kartika*, 27, 2015.
- Bustami. 2012. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- DepKes. 2013. *Manajemen Puskesmas Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.

- Dwiyanto. 2014. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Wonogiri. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol. 2, No 2. Kabupaten Wonogiri.
- Ertanto. 2012. *Hubungan antara Kualitas Pelayanan Tenaga Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Badan Rumah Sakit Umum DR. H Soewondo Kendal*.
- Hermanto. 2013. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur. *Jurnal Kesehatan Vol. 2 No.3*.
- Hesti Wulandari. 2014. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Soeharto Herdjan Tahun 2014. *Skripsi*. Universitas Esa Unggul. Jakarta.
- Hufron A. 2012. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Penumpang Kota Surakarta*. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Ma'rifatun Laila. 2012. Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Wates tahun 2012. *KTI*. Stikes Alma Ata. Yogyakarta.
- Rando, dkk. 2013. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas*. Salemba Medika. Jakarta.
- Riskyanti, 2013. Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien umum di Pusat Puskesmas Kota Makassar. *Skripsi Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar*.
- Suwarni. 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Swasta Rumah Sakit Kanker Dharmais Tahun 2013"*. Jakarta Barat.