

Pemenuhan Standar Mutu Layanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tebing Syahbandar

Fadzlikaselly Widyapuspa Handayani Nugroho¹, Febri Yuanda²,
Siti Nur Hasanah³, Zidratul Gemilang Ahmad⁴, Dewi Agustina⁵

^{1,2,3,4,5}Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Jl.Lap. Golf No.120, Kab. Deli Serdang, Sumatera Utara 20353

Email: fadzlikasellyn@gmail.com¹, febbyyuanda2002@gmail.com², sitinurhasanahhh@gmail.com³,
gemilangahmad01@gmail.com⁴, dewiagustina@uinsu.ac.com⁵

Abstract. Puskesmas as one of the most important health services infrastructure has a task for give health services to the whole of society. Puskesmas is accused to always keep patient's trust and satisfaction by give quality services. Quality services in the context of the services at Puskesmas mean give services to the patient based on standard quality for fill up necessary and anxiety of the society, so that they can get satisfaction which finally can increase patient's trust to Puskesmas. This study aims to determine the quality of health services, the causal factors, and the demands and needs of the community. Measurements from service quality using the SERQUAL method and data extraction is done either quantitatively or qualitatively.

Keywords: Public health center, Service quality

Abstrak. Puskesmas sebagai salah satu prasarana pelayanan kesehatan yang sangat penting mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat. Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan bermutu dalam konteks pelayanan di Puskesmas berarti memberikan pelayanan kepada pasien berdasarkan standar mutu untuk memenuhi kebutuhan dan kecemasan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan, faktor penyebab, serta tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Pengukuran dari kualitas layanan menggunakan metode SERQUAL dan ekstraksi data dilakukan baik secara kuantitatif maupun kualitatif.

Kata Kunci : Puskesmas, Kualitas Pelayanan

LATAR BELAKANG

Mengingat pentingnya pelayanan kesehatan bagi setiap penduduk, menjadikan sebuah Puskesmas mempunyai peranan yang penting dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Peran Puskesmas sebagai pelayanan prima dan pemberi pelayanan kuratif, rehabilitatif, promotif, dan preventif, menempatkan peran penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Karena pentingnya peran Puskesmas dalam sistem pelayanan kesehatan, maka berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan Puskesmas menjadi prioritas dalam pembangunan bidang kesehatan. Hal ini layak untuk diupayakan agar seluruh masyarakat dapat menikmati pelayanan kesehatan secara terjangkau dan terlayani secara Merata.

Salah satu yang merupakan permasalahan ketidak Puasan pasien adalah pelayanan kesehatan di Puskesmas. Kualitas pangan Puskesmas dapat diketahui dari penampilan profesional personil Puskesmas, Efisiensi dan efektifitas pelayanan serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh keturunan pelayanan seperti: pelayanan admisi, dokter, Perawat, Makanan, obat-obatan, sarana dan peralatan, fasilitas dan lingkungan fisik Puskesmas.

Dalam pengalaman sehari-hari, ketidak Puasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas Puskesmas, antara lain: keterlambatan pelayanan dokter dan Perawat, dokter sulit ditemukan, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk Rawat, aspek pelayanan di Puskesmas, serta ketertiban dan kebersihan lingkungan Puskesmas, perilaku, tutur kata, keacuan, keramahan petugas, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat yang tinggi dalam persepsi kepuasan pasien Puskesmas. Tidak jarang walaupun pasien atau keluarganya merasa outcome Tak sesuai dengan harapannya merasa cukup puas karena dilayani dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabatnya.

Dalam memberikan pelayanannya Puskesmas harus cepat Tanggap terhadap kebutuhan pasien baik itu dari segi pengobatan, administrasi maupun ketepatan dalam bertindak. Tidak semua Puskesmas akan kita dapatkan mutu pelayanan yang maksimal untuk pasiennya. Untuk itu penulis mengangkat permasalahan mengenai mutu pelayanan Puskesmas yang saat ini banyak tidak memenuhi kepuasan pasien.

KAJIAN TEORITIS

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pine kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan Rata-rata serata penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode Ethic profesi (Azrul Azwar,1996).

Pengertian mutu pelayanan kesehatan (Wijono,1999) adalah:

1. Penampilan yang sesuai atau pantas (Yang berhubungan dengan standar) Dari suatu intervensi yang diketahui aman, yang dapat memberikan hasil kepada masyarakat yang bersangkutan dan yang telah mempunyai kemampuan untuk menghasilkan pada kematian, kesakitan, ketidakmampuan dan kekurangan gizi (Roemer dan Aquilar,WHO,1998).
2. Donabedian,1980 cit.Wijono,1999 menyebutkan Bahwa kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan yang diharapkan untuk memaksimalkan suatu Pelayanan yang inklusif Dari kesejahteraan klien sesudah itu dihitung keseimbangan antara keuntungan yang diraih dan kerugian yang semua itu merupakan pelayanan proses atau hasil dari pelayanan di seluruh bagian.
3. Secara umum pengertian mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumberdaya yang tersedia di rumah sakit atau Puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan Dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen.

Untuk mengatasi masalah dalam perbedaan tingkat kepuasan setiap orang dalam menerima pelayanan kesehatan, maka telah disepakati bahwa pembahasan tentang kepuasan pasien yang dikaitkan dengan mutu pelayanan kesehatan mengenal paling tidak dua pembatasan, yaitu:

1. Pembatasan pada derajat kepuasan pasien

Pembatasan pertama yang telah disepakati adalah pada derajat kepuasan pasien. Untuk menghindari adanya subjektivitas individual yang dapat mempersulit pelaksanaan program meenjaga mutu, maka ditetapkan bahwa ukuran yang dipakai untuk mengukur kepuasan disini bersifat umum yakni sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk.

2. Pembatasan pada upaya yang dilakukan

Pembatasan kedua yang telah disepakati pada upaya yang dilakukan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Untuk melindungi kepentingan pemakai jasa pelayanan kesehatan, yang pada umumnya awam terhadap tindakan kedokteran, ditetapkanlah upaya yang dilakukan tersebut harus sesuai dengan kode etik serta standar pelayanan profesi, bukanlah pelayanan kesehatan yang bermutu. Dengan kata lain dalam pengetahuan mutu pelayanan kesehatan tercakup pula kesempurnaan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar pelayanan profesi yang telah ditetapkannya.

Syarat pokok pelayanan kesehatan yang dimaksud (Azwar, 1996) adalah :

1. Tersedia dan berkesinambungan

Syarat pokok pertama pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan tersebut harus tersedia di masyarakat (available) serta bersifat berkesinambungan (continuous). Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan mudah dicapai oleh masyarakat.

2. Dapat diterima dan wajar

Syarat pokok kedua pelayanan kesehatan yang baik adalah apa yang dapat diterima (acceptable) oleh masyarakat serta bersifat wajar (appropriate). Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan, kepercayaan masyarakat dan bersifat wajar.

3. Mudah dicapai

Syarat pokok ketiga pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mudah dicapai (accessible) oleh masyarakat. Pengertian ketercapaian yang dimaksud disini terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan sarana kesehatan menjadi sangat penting.

4. Mudah dijangkau

Syarat pokok pelayanan kesehatan yang ke empat adalah mudah dijangkau (affordable) oleh masyarakat. Pengertian keterjangkauan di sini terutama dari sudut biaya. Pengertian keterjangkauan di sini terutama dari sudut jarak dan biaya. Untuk mewujudkan keadaan seperti ini harus dapat diupayakan pendekatan sarana pelayanan kesehatan dan biaya kesehatan diharapkan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

5. Bermutu

Syarat pokok pelayanan kesehatan yang kelima adalah yang bermutu (quality). Pengertian mutu yang dimaksud adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

METODE PENELITIAN

Sebagaimana yang telah diuraikan, salah satu tujuan kajian ini ialah menilai tahap kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Tebing Syahbandar. Justifikasi memilih Kecamatan Tebing Syahbandar, karena 1). Kecamatan Tebing Syahbandar merupakan sebuah kecamatan di Kabupaten Serdang Bedagai, Sumatra Utara dan wilayah pedesaan yakni Desa Payah Pasir 2). Sejak tahun 1999 hingga tahun 2003 kunjungan pasien ke Puskesmas di Kota Binjai mengalami penurunan 4,2% setiap tahunnya.

Populasi dalam kajian ini terdiri daripada dua jenis, iaitu (1) populasi penduduk yang diwakili ketua keluarga atau anggota keluarga sebagai pengguna pelayanan Puskesmas dan (2) populasi ketua Puskesmas.

Populasi dalam kajian ini ialah kepala keluarga atau anggota keluarga yang pernah memanfaatkan atau melakukan lawatan pemeriksaan dan atau perobatan kesehatan Puskesmas di tempat penelitian tahun 2007. Diambil sebanyak 50 Kepala keluarga. Populasi pengelola Puskesmas ini adalah terdiri dari Kepala Puskesmas. Pengumpulan data terhadap Kepala Puskesmas dijalankan dengan metode wawancara mendalam. Wawancara mendalam ialah teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian kualitatif dengan tujuan untuk menemukan makna bagi sebuah tema menurut pemahaman responden secara mendalam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

UPT Puskesmas tebing Syahbandar Merupakan Puskesmas yang berada di Dusun lima jalan pendidikan kecamatan tebing Syahbandar Kabupaten Serdang Bedagai. Ditempuh dari rumah saya sekitar 30 menit dengan kendaraan bermotor.

Struktur organisasi yang ada di Puskesmas tebing Syahbandar menganut pada standar Ketenagaan puskesmas menurut permenkes No 75 tahun 2014. Pegawai yang ada di Puskesmas tebing Syahbandar berjumlah 52 orang. Kepala puskesmas nya adalah Dr. Rosnani. Puskesmas sudah mempunyai petugas laboratorium, Dan petugas rekam medis. Dengan rata rata kunjungan pasien 30-50 pasien per harinya. Puskesmas ini memiliki rumah dinas bidan, Ruang bersalin, ruang KA.gizi, Ruang Kapus, pelayanan laboratorium, aula, pojok laktasi, Rekam medis, pelayanan aku free su ray, pelayanan gigi, pelayanan rujukan, ruang konseling, pelayanan MBTS, pelayanan kesehatan ibu dan anak atau KB, dan lainnya.

Puskesmas Tebing Syahbandar sebagai unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten serdang bedagai Berkewajiban melaksanakan kegiatan teknis operasional dinas kesehatan Kabupaten sedang berbagai dibidang pelayanan, pembinaan, dan pengembangan upaya kesehatan paripurna kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Oleh karenanya kualitas mutu pelayanan dari petugas Puskesmas Merupakan hal yang penting.

Dalam struktur organisasi untuk sementara ini, Puskesmas tapi Syah bandar sudah mempunyai Tim yang sangat bagus untuk bekerja menangani permasalahan dan meningkatkan tentang manajemen mutu pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas tersebut. Tetapi ketika ada permasalahan terkait mutu pelayanan, Puskesmas membahas nya dalam rapat evaluasi yang dilakukan dalam waktu satu bulan sekali. Pada rapat ini para tenaga kesehatan dapat mengutarakan, membicarakan, membahas bagaimana untuk meningkatkan pelayanan, bagaimana cara untuk melayani masyarakat, meningkatkan mutu pelayanan, seperti yang Ada di loket. Loket tidak hanya bekerja sendirian, loket juga dibantu oleh balai pelayanan umum, balai pelayanan gigi, semua para tenaga kesehatan saling membantu untuk melayani masyarakat. Sehingga dalam hal peningkatan mutu pelayanan yang ada di Puskesmas tebing Syahbandar merupakan tanggung jawab seluruh pegawai dan petugas kesehatan yang ada di Puskesmas tersebut.

Dalam pelaksanaan mutu Puskesmas saling melengkapi dan Puskesmas mempunyai alur atau mekanisme dari pasien datang ke loket sampai dengan pasien diterima di balai pelayanan. Puskesmas tebing Syahbandar buka mulai pukul 08.00-12.00 wib untuk hari senin-kamis, dan untuk hari sabtu pukul 08.00-12.00 wib. Tetapi jika terdapat keadaan darurat pasien datang pada saat jam kerja Puskesmas sudah selesai, Puskesmas juga menerima pasien tersebut karena adanya IGD dan Rawat inap dengan catatan dokter konsul dokter lewat telepon. Karena setelah jam selesai petugas Puskesmas juga masih melakukan administrasi.

Dengan keterbatasan sdm dan tempat, sehingga untuk meningkatkan mutu pelayanan para pegawai Puskesmas tapi insya bandar menyadari bahwa mereka adalah pelayanan kesehatan yang harus memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada pasien. Selain itu dalam pembagian tugas di Puskesmas tebing Syahbandar ini petugas kesehatan dapat mempunyai dua fungsi atau rangkap tugas, semisal dapat menjadi Administrasi sekaligus bendahara, sebagai pengurus barang.

Terkait alat kesehatan ada di Puskesmas lebih Syahbandar, ada sebagian yang membeli sendiri ada pula yang merupakan dari dinas kesehatan, dari dinas PU merupakan usulan atau permintaan dari Puskesmas. Jika ada alat kesehatan seperti Tensi atau alat kesehatan lain yang dapat dibeli dengan harga murah dan dalam keadaan darurat, Puskesmas membelinya dengan menggunakan dan anggaran Puskesmas. Jika ada alat kesehatan yang rusak atau tidak dapat digunakan yang bertepatan dengan dana anggaran Puskesmas yang tidak mencukupi untuk membeli alat kesehatan baru, Puskesmas mengantisipasi dengan cara mengadakan pemeliharaan untuk perawatan kantor yang kemudian di Kalibrasi.

Jika Alat rusak dan belum ada penggantinya maka dilakukan perbaikan. Tetapi jika memang tidak dapat digunakan kembali, pihak Puskesmas akan menghapusnya, dan membeli yang baru. Cara penghapusan alat kesehatan yang ada di Puskesmas tidak sekedar kita membuangnya, harus memiliki izin melalui dinas kesehatan, kemudian dinas kesehatan akan membuat SK daerah untuk dihitung dan dibuat laporan ke Pemkot.

Upaya yang diperlukan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas tebing Syahbandar ialah meningkatkan mutu sumber daya manusia dan sumber daya lainnya seperti sarana dan prasarana. Karena untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Puskesmas harus meningkatkan mutu sumber daya yang ada di Puskesmas, terkait

Wawasan tenaga kesehatan, bagaimana sikap dan perilaku dalam melayani pasien dalam melayani masyarakat dengan melakukan pelatihan pelatihan dari dinas kesehatan kota yang di adakan satu tahun sekali untuk setiap petugas kesehatan, semisal petugas loket yang Konotasinya berhadapan langsung pertama kali dengan fashion.

Dalam observasi lingkungan Puskesmas there insya bandar karena bangunan lama dalam tata ruangan Barang barangnya sudah terlihat lama dan juga banyak ruangan yang agak sempit apalagi di ruangan imunisasi anak, tetapi lingkungannya sangat asri karena didalamnya ada taman Puskesmas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam pemberian pelayanan Puskesmas harus cepat Tanggap terhadap kebutuhan pasien baik itu dari segi pengobatan, administrasi maupun ketetapan dalam bertindak. Tidak semua Puskesmas akan kita dapatkan mutu pelayanan yang maksimal untuk pasien. Puskesmas Tebing Syahbandar merupakan Puskesmas yang berada di wilayah Kecamatan Tebing Syahbandar Kabupaten Serdang Bedagai provinsi Sumatra utara. Tepatnya di jalan pendidikan Dusun lima Desa Paya pasir.

Pelayanan yang diberikan di Puskesmas tebing bandar ini diantaranya adalah pelayanan laboratorium, pelayanan kesehatan ibu dan anak atau KB, pelayanan MBTS, Pelayanan umum, pelayanan gigi, pelayanan akupresure, Pelayanan rujukan, rekam medis, ruang bersalin, ruang giji, ruang obat dan lain sebagainya.

Upaya yang diperlukan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Tebing Syahbandar ialah meningkatkan mutu sumber daya manusia dan sumber daya lainnya seperti sarana dan prasarana . Perbaikan yang pernah dilakukan ialah evaluasi melalui rapat per bulan, tetapi aplikasinya melalui individu, antar individu tidak secara resmi dan tidak tertulis. Setiap Senin pagi pada saat apel, juga kepala Puskesmas menyampaikan agar semua tenaga kesehatan dapat meningkatkan mutu pelayanan untuk lebih Santun, Ramah dan sabar, Karena Puskesmas sebagai pelayan masyarakat.

Mayoritas pasien yang berkunjung ke Puskesmas Tebing Syahbandar berpendapat bahwa dokter dan Perawat yang memeriksanya Sangat ramah, sopan dan berpenampilan bersih, rapi dan ruangnya rumah yang bersih. Pelayanan di Adminitrasi dan loket tindakan memuaskan karena cepat dan petugasnya sangat lama.

DAFTAR REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi (2000).Manajemen Penelitian. Jakarta:Renika Cipta.
- Azwar, Azrul (1994).Program Menjaga kwalitias Pelayanan kesehatan (Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah). Jakarta: IDI.
- Azwar, Azrul (1996). Menjaga kualitas Pelayanan kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar, Azrul (1996). PengantarAdministrasi kesehatan. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Bruce, J(1990). Fundamental element of the quality of care: a simpleframework; Studies in family planning; Vol.21 Number 2 March/April Vol 17. Pages 61-91.
- Departemen Kesehatan R.I.,Direktorat Bina Upaya Kesehatan Puskesmas, (1998). Pengembangan Program Jaminan Kualiti Pelayanan Kesehatan Dasar di “Puskesmas”, Model A, Analisis Sistem PelayananKesehatan Dasar dan POA (Plan of Action), Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI (1999). Rencana Pembangunan Kesehatan Menuju Indonesia Sehat 2010. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.