

PENDAMPINGAN PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS RAWAT INAP NAMORAMBE

Yoan Hendrawan Junpridan Saragih^{1)*}, Desmi Triyanti Purba²⁾, Yesni Riana Damanik³⁾,
Pirma Simbolon⁴⁾, Fariaman Purba⁵⁾

^{1),2),3),4),5)} Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun,
e-mail : yoanhendrawan84@gmail.com

Abstract

This community service activity was carried out at the Namorambe Inpatient Health Center UPT, Deli Serdang Regency, with the aim of improving the quality of Namorambe Health Center services to the surrounding community. This activity uses lecture and discussion methods. This lecture and discussion method is used to explain the programs that will be carried out to improve the quality of services and discussions to listen to suggestions or criticism from the community for the progress of the Namorambe Community Health Center. Namorambe Community Health Center is a primary accredited inpatient health center and is located on Jl. Besar Namorambe, Kuta Tgh Village, District. Namorambe, Deli Serdang Regency, North Sumatra 20356. The problem of service quality at the Namorambe Community Health Center is still a challenge that needs to be corrected and improved. The Namorambe Community Health Center is required to become a role model for other Community Health Centers in Deli Serdang Regency, so it is necessary to analyze the quality of service. health. The results of the research are that there are still differences between service performance and expectations or interest in health services.

Keywords : Strategy, Community Health Center, Quality of Service

Abstrak

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan di UPT Puskesmas Rawat Inap Namorambe, Kabupaten Deli Serdang, dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan Puskesmas Namorambe kepada masyarakat sekitar. Kegiatan ini menggunakan metode ceramah dan diskusi. Metode ceramah dan diskusi ini digunakan untuk menjelaskan program - program yang akan dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan diskusi untuk mendengarkan saran atau kritik dari masyarakat untuk kemajuan Puskesmas Namorambe. Puskesmas Namorambe merupakan puskesmas rawat inap yang sudah terakreditasi Utama dan berlokasi di Jl. Besar Namorambe Desa Kuta Tengah, Kec. Namorambe, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20356. Masalah mutu pelayanan di Puskesmas Namorambe masih menjadi tantangan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Puskesmas Namorambe dituntut untuk menjadi role model bagi Puskesmas lain di Kabupaten Deli Serdang, sehingga perlu dilakukan analisis mutu pelayanan kesehatan. Hasil penelitian adalah masih terdapat perbedaan antara kinerja pelayanan dengan harapan atau kepentingan terhadap pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Strategi, Puskesmas, Mutu Pelayanan

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan di Puskesmas menjadi hal penting untuk ditingkatkan. Puskesmas Namorambe dituntut untuk dapat meningkatkan mutu dan kinerja Puskesmas. Manajerial Puskesmas baik Kepala

Puskesmas maupun Kepala Tata Usaha harus bersinergi untuk memberikan pelayanan terbaik.

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah,

Yoan Hendrawan Junpridan Saragih, Desmi Triyanti Purba, Yesni Riana Damanik, Pirma Simbolon bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan, baik yang bersifat *promotif*, *preventif*, *kuratif*, maupun *rehabilitatif* di suatu wilayah kerja. Puskesmas sebagai penyelenggara pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. Tujuan diselenggarakannya pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran masyarakat, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal, baik secara sosial maupun ekonomi. Puskesmas bertugas untuk melaksanakan kebijakan kesehatan demi mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung kecamatan sehat menuju terwujudnya Indonesia Sehat.

Adapun fungsi puskesmas menurut Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas Pasal 6, ada 3 (tiga) fungsi puskesmas, yaitu: pertama, penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya. Puskesmas dalam hal ini berwenang: melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan; melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan; melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan; menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerjasama dengan sektor lain terkait; melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat; melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas; memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan; melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan Pelayanan Kesehatan; dan memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termasuk dukungan terhadap sistem kewaspadaan dini dan respon penanggulangan penyakit. Kedua. Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) di tingkat pertama di wilayah kerjanya.

Puskesmas berwenang untuk menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan dan bermutu; menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif; menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang berorientasi pada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat; menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan keamanan dan keselamatan pasien, petugas dan pengunjung; menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan prinsip koordinatif dan kerja sama inter dan antar profesi; melaksanakan rekam medis; melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap mutu dan akses Pelayanan Kesehatan; melaksanakan peningkatan kompetensi Tenaga Kesehatan; mengoordinasikan dan melaksanakan pembinaan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah kerjanya; dan melaksanakan penapisan rujukan sesuai dengan indikasi medis dan Sistem Rujukan. Ketiga, puskesmas berfungsi sebagai wahana pendidikan tenaga kesehatan.

Puskesmas juga dituntut memiliki kemampuan manajerial dan wawasan jauh ke depan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Menurut Kepmenkes RI No.128/Menkes/SK/II/2004, Puskesmas Upaya kesehatan wajib tersebut adalah:

- a. Upaya Promosi Kesehatan.
- b. Upaya Kesehatan Lingkungan.
- c. Upaya Kesehatan Ibu dan Anak serta Keluarga Berencana.
- d. Upaya Perbaikan Gizi.
- e. Upaya Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Menular.

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas membutuhkan pembinaan dan penilaian yang terus menerus secara berkesinambungan. Manajerial puskesmas harus mendapatkan pelatihan manajemen Puskesmas sebagai salah satu persyaratan menjadi Kepala Puskesmas sesuai Permenkes 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. Upaya perbaikan kinerja tidak lepas dari berbagai upaya pimpinan dan seluruh staf, serta pembinaan Dinas Kesehatan dalam peningkatan mutu secara berkesinambungan. Sehingga masyarakat

bisa memanfaatkan fasilitas kesehatan yang ada di puskesmas dengan perasaan nyaman dan puas.

Penilaian mandiri di Puskesmas yang ada selama ini belum komprehensif menilai semua upaya pelayanan kesehatan yang menjadi tugas - tugas pokok Puskesmas. Penilaian mandiri yang ada yaitu Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP) belum secara lengkap memasukkan indikator program upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) dari Kementerian Kesehatan. Diharapkan setiap puskesmas bisa melaksanakan penilaian mandiri tersebut agar fungsi dan peran puskesmas bisa dirasakan oleh masyarakat sekitar dan sebagai evaluasi kinerja puskesmas.

Keselamatan pasien merupakan hal yang utama. Keselamatan pasien menurut Permenkes RI No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien adalah sistem yang membuat asuhan pasien merasa lebih aman, meliputi asesmen resiko, identifikasi dan pengelolaan resiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya, serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya resiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil.

Upaya Keselamatan Pasien yang diterapkan oleh Puskesmas Namorambe bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan fasilitas pelayanan kesehatan melalui penerapan manajemen risiko yang diterapkan ke seluruh aspek pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas Namorambe. Selain itu, upaya keselamatan pasien juga menjamin bahwa seluruh tindakan dalam pelayanan kesehatan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan kode etik profesi tenaga kesehatan. Sehingga dengan demikian pasien bisa merasa nyaman untuk berobat ke puskesmas namorambe.

Puskesmas Namorambe merupakan Puskesmas akreditasi utama di Kabupaten Deli Serdang. Puskesmas Namorambe dituntut untuk menjadi contoh atau role

model bagi Puskesmas lain yang ada di kabupaten deli serdang yang masih berstatus Puskesmas terakreditasi dasar dan madya. Puskesmas Namorambe sebagai Puskesmas dengan akreditasi terbaik di Kabupaten Deli Serdang harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

METODE

Metode kegiatan PKM ini dilakukan dengan menggunakan metode partisipatif, ceramah dan diskusi. Pesertanya dihadiri oleh masyarakat, pimpinan daerah setempat, kepala puskesmas, staf dan para pegawai puskesmas, dan juga dihadiri oleh beberapa dokter spesialis yang ada di daerah medan dan sekitarnya. Pada acara ini dilakukan sesi tanya jawab mengenai program - program pemerintah dalam hal peningkatan kualitas dibidang kesehatan dan kendala - kendala yang dihadapi petugas puskesmas, serta masukan - masukan dari masyarakat yang bisa menjadi bahan evaluasi. Diakhir acara dilakukan pemeriksaan gratis oleh dokter - dokter spesialis kepada masyarakat terkait kondisi kesehatan mereka yang sekarang, seperti spesialis mata, spesialis kulit dan spesialis jantung. Untuk menghibur masyarakat juga disediakan musik sambil mengiringi makan siang bersama dan menambah keakraban kepada masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan PKM ini dilakukan dengan koordinasi pihak puskesmas dengan pemerintah setempat, masyarakat dan beberapa dokter spesialis. Untuk meningkatkan mutu pelayanan maka sangat perlu dilakukan pelatihan kepada tenaga kesehatan yang ada dipuskesmas secara berkesinambungan, dan didukung juga oleh fasilitas - fasilitas dan peralatan-peralatan medis yang lengkap dengan mengikuti perkembangan teknologi.

Strategi yang perlu dilakukan berikutnya adalah puskesmas harus menjalin kerjasama yang baik dengan dokter - dokter spesialis agar bisa dibuatkan program untuk mengundang para dokter spesialis tersebut, memberikan konsultasi atau pengobatan gratis kepada masyarakat yang tinggal

Yoan Hendrawan Junpridan Saragih, Desmi Triyanti Purba, Yesni Riana Damanik, Pirma Simbolon disekitar daerah puskesmas namorambe. Sehingga dengan demikian minat masyarakat untuk berobat bahkan rawat inap di puskesmas namorambe semakin tinggi. Sebaiknya program tersebut dilakukan secara berkesinambungan. Pihak puskesmas namorambe juga harus memiliki kerja sama yang baik antar lintas sektor. Hal tersebut menjadi peluang dalam strategi peningkatan mutu dan keselamatan pasien.

Pada analisis internal Puskesmas Namorambe menunjukkan bahwa dalam

strategi peningkatan mutu dan keselamatan pasien, pegawai bersemangat, seluruh elemen puskesmas mendukung dan faktor komunikasi yang baik antara pimpinan dan pegawai puskesmas. Saat ini berdasarkan data yang ada, puskesmas namorambe didukung oleh 3 (tiga) orang dokter umum, dan 3 (tiga) orang dokter gigi dan pegawai kesehatan yang berintegritas tinggi. Puskesmas namorambe juga memiliki bangunan yang besar dan tanah yang luas.



Gambar 1 : Gedung Puskesmas Namorambe.



Gambar 2 : Visi, Misi dan Motto Dinas kesehatan kab. Deli Serdang

Dengan visi, misi dan motto yang ada, diharapkan Puskesmas Namorambe dapat memberikan dan meningkatkan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat demi terciptanya Indonesia yang sehat. Namun dalam visi misi dan nilai budaya masih ada yang belum tersosialisasikan, belum menetapkan arah kebijakan organisasi, belum adanya prioritas utama program. Diharapkan adanya prioritas program dan arah kebijakan organisasi, karena dengan demikian prinsip manajerial bisa diterapkan dan dijalankan.

Perbaikan kualitas pelayanan harus dilakukan secara terus – menerus dan

berkelanjutan dengan menggunakan standar mutu yang selalu disesuaikan dengan perkembangan global. Diharapkan bahwa hal ini akan menghasilkan standar mutu dan pelayanan puskesmas di Indonesia yang setara dengan standar internasional.

Di era sekarang ini, tuntutan masyarakat terhadap kesehatan tidak hanya sekedar pada kebutuhan untuk hidup sehat saja, tetapi juga tuntutan masyarakat terhadap kesehatan kini telah berkembang menuju kepada kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu perlu dipastikan pelayanan kesehatan yang bermutu bagi seluruh penduduk Indonesia tanpa hambatan

darkeuangan, dengan penerapan peningkatan mutu pelayanan.

Dalam strategi meningkatkan mutu pelayanan kesehatan diperlukan beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu 7 dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu : Efisien adalah dengan cara mengoptimalkan sumberdaya yang ada tanpa pemborosan bahan, Efektif adalah dengan menyediakan pelayanan Kesehatan yang berbasis bukti kepada masyarakat, Tepat Waktu adalah dengan menyediakan pelayanan yang terkoordinasi lintas fasilitas Kesehatan dan pemberi pelayanan serta menyediakan yankes untuk seluruh siklus kehidupan, Aman ialah yang dimaksud meminimalisasi terjadinya kerugian (*harm*), cedera dan kesalahan medis yang bisa dicegah kepada mereka yang menerima pelayanan, Adil ialah dengan menyediakan pelayanan yang

sesuai dengan prefensi, kebutuhan dan nilai – nilai individu dan Berorientasi Pasien adalah dengan menyediakan pelayanan yang terkoordinasi lintas fasilitas Kesehatan dan pemberi pelayanan serta menyediakan yankes untuk seluruh siklus kehidupan.

Pada hakikatnya hasil mutu dan kualitas pelayanan ini akan menghadirkan kepuasan tersendiri bagi masyarakat karena kepuasan sangat erat kaitannya dengan peningkatan pelayanan. Semakin baik pelayanan yang kita berikan kepada pasien tersebut maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan dari pasien tersebut. Mutu pelayanan Kesehatan merupakan sebuah jaminan bagi masyarakat dalam memperoleh derajat kesehatan yang optimal. Pelayanan Kesehatan yang bermutu adalah merupakan tujuan akhir dari pemberian pelayanan di puskesmas.



Gambar 3 : Pelayanan di Puskesmas Namorambe



Gambar 4 : Diskusi dengan masyarakat



Gambar 5 : Suasana Puskesmas Namorambe



Gambar 6 : Puskesmas Namorambe



Gambar 7 : Foto dengan staf Puskesmas Namorambe

KESIMPULAN

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dapat dilihat dari komunikasi yang baik antara pasien dengan pemberi pelayanan dan memberikan rasa empati yang lebih, serta pemanfaatan dana secara efisien untuk meningkatkan sarana dan prasarana dengan membangun fasilitas kesehatan yang berada di puskesmas. Diperlukan juga komunikasi yang baik dengan berbagai pihak - pihak

yang terkait, karena dengan demikian proses manajerial bisa berjalan dengan baik dan mutu pelayanan bisa kita tingkatkan, serta merencanakan program - program yang menarik dan membuat program prioritas. Kecepatan waktu tanggap komplain, dan kepuasan pasien juga harus kita perhatikan, agar memenuhi dan melampaui harapan pasien.

Dalam strategi mendapatkan pelayanan tersebut diperlukannya akreditasi puskesmas. Akreditasi puskesmas

merupakan salah satu cara untuk menilai mutu pelayanan puskesmas. Kualitas pelayanan Kesehatan yang baik dilihat dari akreditasi sehingga bermanfaat bagi puskesmas, pasien dan masyarakat. Puskesmas namorambe memiliki akreditasi utama dan harus bisa dipertahankan dan ditingkatkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Pimpinan, staf Puskesmas Namorambe yang telah memberikan waktu, kesempatan dan dukungan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini, sehingga kegiatan ini bisa terlaksana dengan dan berhasil.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Ariyanto Haryoso, Dumilah Ayuningrat. (2023). Strategi Peningkatan Mutu dan Pelayanan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kepulauan Seribu Tahun 2019-2023. *Jurnal Arsi Analisis Implementasi Kepmenkes No.128 Tahun 2004 Tentang Kebijakan Dasar Puskesmas*, <http://pkmtanjungpalasutara.blogspot.com/2012/03/analisis-implementasi-kepmenkes-no128.html>, diakses 6-4-2014.
- Azwar, A. (1996) Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu. Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia
- Cahyono, J. B. S. B. (2008) Membangun Budaya Keselamatan Pasien dalam Praktik Kedokteran. Yogyakarta: Kanisius
- Dewi Agustina, Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit
- Fachrurrozi, A., Prayogo, D. A., & Mulyanti, D. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran (JURRIKE)*, 2(1), 123-134.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2014) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang puskesmas.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2017) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien. Indonesia.
- Kemenkes RI (2019) ‘Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat’, Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas, Nomor 65(879), pp. 2004–2006.
- Muhammad Reski Adjision. Strategi Rumah Sakit Umum Daerah Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Halmahera Timur Provinsi Maluku Utara.
- Nurrachmania, M., Damanik, S. E., & Simarmata, M. M. (2023). Penyuluhan Hukum Dan Penanaman Pohon Untuk Konservasi Di Desa Sei Nagalawan Perbaungan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Sapangambe Manoktok Hitei*, 3(1), 7-11
- Purba, C., Napitu, U., Matondang, M. K., Saragih, R., Purba, E., Nasution, A. M. L., & Saragih, D. T. A. (2022). Sosialisasi Peranan Maujana Nagori Dalam Membina Harmonisasi Kehidupan Masyarakat Yang Multietnik Di Nagori Pematang Simalungun Kecamatan Siantar. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Sapangambe Manoktok Hitei*, 2(1), 19-42.
- Purba, E., Saragih, L., Purba, D. S., & Tarigan, W. J. Pelatihan Manajemen Kewirausahaan “Tips Eksis Dan Bertahan Dalam Berbagai Situasi” Bagi Pengusaha UMKM di Kota Pematangsiantar. *Jurnal Pengabdi*, 5(1), 19-24.
- Purba, D. S., Tarigan, W. J., Sinaga, M., & Tarigan, V. (2021). Pelatihan Penggunaan Software SPSS Dalam Pengolahan Regressi Linear Berganda Untuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi

- Yoan Hendrawan Junpridan Saragih, Desmi Triyanti Purba, Yesni Riana Damanik, Pirma Simbolon
Universitas Simalungun Di Masa
Pandemi Covid-19. *Jurnal Karya
Abdi Masyarakat*, 5(2), 202-208
- Saragih, Y. H. J., Sipayung, T., Parinduri, T.,
Purba, F., Girsang, R. M., &
Damanik, Y. (2023). Pemanfaatan
Media Sosial Instagram Untuk
Pengembangan UKM Di Daerah
Wisata Tigaras. *Jurnal Pengabdian
Masyarakat Sapangambe Manoktok
Hitei*, 3(1), 55-63
- Simarmata, M. M., & Tarigan, W. J. (2023).
Pengelolaan Kawasan Hutan Untuk
Kegiatan Ekowisata Oleh Kelompok
Tani Hutan Di Nagori Sait Buttu
Kabupaten Simalungun. *Jurnal
Pengabdian Masyarakat Sapangambe
Manoktok Hitei*, 3(1), 33-43