



Manajemen Strategi Mutu Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas

**Resvi Lestari¹, Namira Mutiara Nasution²,
Sindi Julfa Saphira³, Dewi Agustina⁴**
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara^{1,2,3,4}
e-mail : resvilestari21@gmail.com

Abstract

Public Health Center (Puskesmas) is an organization responsible for providing comprehensive, integrated, equitable, affordable, and acceptable healthcare services to the community. This is achieved through active community participation and the application of relevant knowledge and technology, with costs shared by the government and the community. Strategy refers to a series of activities undertaken by a company, organization, or individual to achieve desired goals and objectives, thereby creating a competitive advantage over competitors. Service quality is defined as the level of satisfaction of guests or consumers, which can be obtained by comparing the actual type of service received by consumers with the type of service expected by them. Good service quality is characterized by satisfying services that meet consumer expectations. The purpose of this research is to analyze the management of healthcare service quality strategies in public health centers. The research approach used is a descriptive method with a qualitative approach. Healthcare institutions face significant challenges in providing optimal healthcare services to the community and maintaining the quality of healthcare services to ensure patient satisfaction.

Keywords: *Healthcare Service, Public Health Center (Puskesmas), Healthcare Management, Strategy.*

Abstrak

Puskesmas merupakan organisasi yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, terpadu, merata, terjangkau, dan dapat diterima oleh masyarakat. Hal ini dilakukan dengan melibatkan partisipasi aktif masyarakat serta menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang relevan, dengan biaya yang dapat ditanggung oleh pemerintah dan masyarakat. Strategi berupa rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh suatu perusahaan, organisasi, atau individu untuk mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan, sehingga dapat menciptakan keunggulan dalam persaingan dengan pesaingnya. Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen, yang dapat diperoleh melalui perbandingan antara jenis pelayanan yang sebenarnya diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan harapan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis manajemen strategi mutu pelayanan kesehatan di puskesmas. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Institusi kesehatan dihadapkan pada tantangan besar dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat dan menjaga mutu pelayanan kesehatan agar pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Kata Kunci: *Pelayanan Kesehatan, Puskesmas, Manajemen Kesehatan, Strategi.*

PENDAHULUAN

Laporan Kementerian Kesehatan (Kemenkes) mencatat, jumlah puskesmas di Indonesia mencapai 10.292 unit pada tahun 2021. Jumlah itu terdiri dari 4.201 puskesmas rawat inap dan 6.091 puskesmas non rawat inap. Jumlah puskesmas pada tahun 2021 bertambah 89 unit dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, jumlah puskesmas di tanah air sebanyak 10.203 unit. Dalam lima tahun terakhir, jumlah puskesmas terus bertambah. Pada tahun 2016, jumlah puskesmas di dalam negeri hanya 9.767 unit. Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau 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 kualitas kepada perorangan (Agustina, Amalia and Rahmah, 2023).

Menurut kamus Bahasa Indonesia, mutu adalah ukuran, derajat, atau taraf tentang baik buruknya suatu produk barang atau jasa. Pelayanan merupakan suatu hal dalam melayani kegiatan yang hasilnya ditujukan untuk keinginan orang lain, baik individu ataupun kelompok serta masyarakat. Kata "Pelayan" ketika mendapat beberapa imbuhan dalam bahasa Indonesia akan mengalami pergeseran arti. Hal ini memang sudah pasti. Dari kata benda "Pelayan" yang memiliki arti "orang yang melayani" berubah menjadi kata kerja "Melayani" yang berkaitan dengan pekerjaan dan berubah lagi menjadi "Pelayanan". Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, puskesmas merupakan FKTP yang menyelenggarakan UKM dan UKP dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal di wilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi dalam pembangunan kesehatan (Astari and Januraga, 2021). Hal tersebut harus dipandang sebagai suatu investasi untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia dan mendukung pembangunan ekonomi, serta memiliki peran penting dalam upaya penanggulangan kemiskinan (Fai, Pandie and Ludji, 2017).

Pelayanan terbaik di bidang kesehatan adalah dengan melakukan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara petugas rumah sakit dan pasien (Lestari, 2020). Para dokter, perawat, tenaga medis, serta tenaga non-medis yang bertugas di puskesmas sebaiknya memahami cara memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumen utamanya, yaitu pasien dan keluarga pasien (Maghiroh and Rochmah, 2017). Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pasien yang terlayani dan berakhir pada persepsi yang dirasakan oleh pasien (Rozi and

Hartati, 2020) . Oleh karena itu, citra kualitas yang baik tidak bergantung pada sudut pandang atau persepsi penyedia layanan, tetapi bergantung pada sudut pandang atau persepsi konsumen. Konsumen dalam bidang kesehatan adalah pihak yang menggunakan dan menikmati layanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas layanan (Maulina, Madjid and Chotimah, 2019). Manajemen Strategi adalah ilmu mengenai perumusan, pelaksanaan dan evaluasi keputusan-keputusan lintas fungsi yang memungkinkan organisasi mencapai tujuannya. Strategi mutu pada layanan kesehatan merupakan seperangkat aktivitas yang dilakukan dengan tujuan dapat memperoleh keunggulan selama berkompetisi agar dapat lebih baik dari pesaingnya (Cahyono, 2021).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan suatu fenomena atau keadaan dengan cermat dan terperinci (Sugiyono, 2013). Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami makna, pandangan, dan pengalaman individu atau kelompok dalam konteks yang mendalam. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan hasil pengamatan melalui pemantauan internet dan beberapa jurnal. Pengamatan melalui pemantauan internet memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang relevan dari berbagai sumber online, seperti situs web, forum diskusi, atau media sosial. Dengan memantau internet, peneliti dapat melihat bagaimana suatu fenomena atau topik dibahas, pendapat atau pandangan yang muncul, dan perkembangan terkini terkait dengan subjek penelitian. Selain itu, penggunaan jurnal sebagai sumber data juga penting dalam penelitian ini. Jurnal-jurnal ilmiah menyediakan artikel-artikel yang telah melalui proses penelaahan sejawat (*peer-review*) dan biasanya berisi hasil penelitian yang komprehensif. Dengan merujuk pada jurnal-jurnal terkait, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang konsep, teori, temuan, dan penelitian terkini yang relevan dengan topik penelitian.

Penggunaan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui pemantauan internet serta jurnal akan memungkinkan peneliti untuk menggali pemahaman yang holistik dan mendalam tentang fenomena atau topik yang diteliti. Hal ini akan memperkaya analisis dan interpretasi data yang diperoleh serta memberikan wawasan yang lebih luas dalam konteks penelitian.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen strategi mutu pelayanan kesehatan pada Puskesmas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan tenaga medis dan staf administrasi Puskesmas, observasi langsung terhadap proses pelayanan kesehatan, serta analisis dokumen terkait manajemen

dan strategi mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa Puskesmas telah menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Salah satu strategi yang diimplementasikan adalah pemberian pelatihan dan pengembangan tenaga medis dan staf administrasi guna meningkatkan kompetensi mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Puskesmas juga menjalin kerja sama dengan pihak eksternal, seperti rumah sakit terdekat, untuk meningkatkan aksesibilitas dan kesinambungan pelayanan kesehatan (Fai, Pandie and Ludji, 2017).

Puskesmas telah menggunakan teknologi informasi dalam manajemen pelayanan kesehatan (Herman and Mubasysyr, 2008). Sistem elektronik telah diterapkan untuk mencatat data pasien, memantau stok obat, serta memfasilitasi komunikasi dan koordinasi antarunit dalam Puskesmas (Kirana, 2022). Penggunaan teknologi informasi ini membantu meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pelayanan kesehatan (Kuntjoro, 2005). Namun, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh Puskesmas dalam manajemen strategi mutu pelayanan kesehatan. Salah satunya adalah keterbatasan sumber daya, baik dalam hal anggaran maupun tenaga kerja. Hal ini dapat mempengaruhi kapasitas Puskesmas dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang optimal. Selain itu, koordinasi dan kolaborasi antarunit dalam Puskesmas juga perlu ditingkatkan guna memastikan kelancaran pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen strategi mutu pelayanan kesehatan pada Puskesmas telah menghasilkan beberapa perbaikan dalam pelayanan yang diberikan. Implementasi strategi pelatihan dan pengembangan tenaga medis dan staf administrasi memberikan dampak positif terhadap kompetensi dan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Lestari, 2020). Kerja sama dengan rumah sakit juga membantu meningkatkan aksesibilitas pelayanan kesehatan dan memastikan kelancaran rujukan pasien antara Puskesmas dan rumah sakit (Machmud, 2008). Penerapan teknologi informasi dalam manajemen pelayanan kesehatan di Puskesmas juga memberikan kontribusi penting. Penggunaan sistem elektronik memudahkan pencatatan dan pengelolaan data pasien, serta mempercepat proses komunikasi dan koordinasi dalam Puskesmas (Maghiroh and Rochmah, 2017).

Hal ini membantu meningkatkan efisiensi dan akurasi pelayanan kesehatan. Meskipun demikian, tantangan dalam manajemen strategi mutu pelayanan kesehatan perlu diperhatikan. Keterbatasan sumber daya, terutama dalam hal anggaran dan tenaga kerja, dapat mempengaruhi kemampuan Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang optimal (Maulina, Madjid and Chotimah, 2019). Diperlukan upaya untuk memperoleh lebih banyak sumber daya dan mengoptimalkan penggunaan yang ada. Selain itu, peningkatan koordinasi dan kolaborasi antarunit dalam Puskesmas akan membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Manajemen strategi mutu pelayanan kesehatan pada Puskesmas telah membawa perbaikan dalam pelayanan kesehatan (Munthe, 2006). Strategi pelatihan, kerja sama dengan rumah sakit, dan penerapan teknologi informasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan. Namun, tantangan terkait sumber daya dan koordinasi perlu diatasi agar Puskesmas dapat terus memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat (Naima, Sudirman and Anzar, 2018). Strategi manajemen merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas layanan karyawan. manajemen strategi mutu pelayanan kesehatan adalah suatu pendekatan yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Strategi ini meliputi berbagai aspek, seperti peningkatan kualitas pelayanan, pengelolaan risiko, pengukuran kinerja, dan pengembangan sumber daya manusia.

Tujuan dari manajemen strategi mutu pelayanan kesehatan adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan yang aman, efektif, efisien, tepat waktu, pasien-berpusat, dan berkelanjutan. Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat atau tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Menurut (Rozi and Hartati, 2020), mutu pelayanan kesehatan bersifat multidimensi sebab mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tiga sudut pandang yaitu dari pihak pemakai jasa pelayanan, pihak penyelenggara pelayanan, dan pihak dan pihak penyandang dana mutu. Berdasarkan Permenkes No. 46 Tahun 2015 Lampiran I Standar Akreditasi Puskesmas disebutkan bahwa visi pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas adalah tercapainya Kecamatan Sehat menuju terwujudnya Indonesia Sehat. Untuk mewujudkan tercapainya Kecamatan Sehat, pelayanan kesehatan khususnya Puskesmas harus memiliki kemampuan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, serta dapat menjawab kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang memuaskan merupakan kunci eksistensi sebuah lembaga pelayanan publik, dimana hal tersebut tidak boleh diabaikan begitu saja, karena semakin ketatnya persaingan akan menuntut sebuah lembaga penyedia jasa layanan untuk selalu memberikan perhatian lebih kepada pelanggan atau konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik (Sulaiman, 2021).

Puskesmas merupakan kesatuan 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 luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Ulumiyah, 2018). Keselamatan pasien merupakan suatu upaya menjamin segala tindakan dan aktivitas yang berhubungan dengan pasien yang dilakukan oleh petugas kesehatan agar berlangsung dengan aman

dan tidak menimbulkan efek atau dampak yang membahayakan bagi pasien melalui serangkaian aktivitas yang telah diatur dalam perundangundangan. Keselamatan pasien menjadi poin penting dalam setiap tindakan medis baik tindakan medis ringan maupun tindakan medis berat.

Keselamatan pasien memberikan pengaruh besar terhadap citra, tanggung jawab sosial, moral serta kinerja petugas kesehatan sehingga keselamatan pasien memiliki keterkaitan dengan isu mutu dan citra sebuah pelayanan kesehatan termasuk puskesmas. Adapun proses pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar (Puskesmas, Balai Pengobatan), pelayanan rujukan (Rumah Sakit), ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan. Kualitas pelayanan yang baik mempunyai ciri-ciri, seperti Ketepatan waktu pelayanan, meliputi waktu tumbuh dan waktu proses, akurasi pelayanan, meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan, kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas dan fasilitas pendukungnya, kenyamanan memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang / tempat, informasi, dan sarana pendukung lainnya seperti kebersihan, ruang ber AC.

KESIMPULAN

Laporan Kementerian Kesehatan (Kemenkes) mencatat, jumlah puskesmas di Indonesia mencapai 10.292 unit pada tahun 2021. Pada tahun 2020, jumlah puskesmas di tanah air sebanyak 10.203 unit. Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau 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. Menurut kamus Bahasa Indonesia, mutu adalah ukuran, derajat, atau taraf tentang baik buruknya suatu produk barang atau jasa. Pelayanan merupakan suatu hal dalam melayani kegiatan yang hasilnya ditujukan untuk keinginan orang lain, baik individu ataupun kelompok serta masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual actor dan system yang dipakai.

Strategi manajemen merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas layanan karyawan. manajemen strategi mutu pelayanan kesehatan adalah suatu pendekatan yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat atau tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Keselamatan pasien merupakan suatu upaya menjamin segala tindakan dan aktivitas yang berhubungan dengan pasien yang dilakukan oleh petugas kesehatan agar berlangsung dengan aman

dan tidak menimbulkan efek atau dampak yang membahayakan bagi pasien melalui serangkaian aktivitas yang telah diatur dalam perundang-undang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D., Amalia, I. and Rahmah, L. A. (2023) 'Manajemen Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Tanjung Morawa', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), Pp. 894–899.
- Astari, N. K. Y. S. And Januraga, P. P. (2021) 'Strategi Puskesmas Kuta II Dalam Mempertahankan Dan Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19', *Arc. Com. Health*, 8(3), Pp. 475–495.
- Cahyono, A. D. (2021) '(Library Research) Peranan Pengembangan Manajemen Kinerja Tenaga Administrasi Kesehatan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas: The Role Of Development Of Performance Management Of Health Administration On Improving The Quality Of Health Services In Community Health Centers', *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 3(2), Pp. 28–42.
- Fai, I. F., Pandie, D. B. W. And Ludji, I. D. R. (2017) 'Manajemen Sumber Daya Terhadap Mutu Pelayanan Neonatus Di Puskesmas PONEO Oesao Kupang', *Unnes Journal Of Public Health*, 6(2), Pp. 84–91.
- Herman, H. And Mubasysyr, H. (2008) 'Evaluasi Kebijakan Penempatan Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Sangat Terpencil Di Kabupaten Buton', *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Gadjah Mada University, 11(3), Pp. 103–111.
- Kirana, G. R. (2022) 'Perencanaan Strategis Berdasarkan Analisis SWOT Puskesmas Ngletih Kediri', *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 8(2), Pp. 343–351.
- Kuntjoro, T. (2005) 'Pengembangan Manajemen Kinerja Perawat Dan Bidan Sebagai Strategi Dalam Peningkatan Mutu Klinis', *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 8(03).
- Lestari, T. R. P. (2020) 'Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Melalui Pendekatan Manajemen Sumberdaya Manusia Kesehatan', *Kajian*, 23(3), Pp. 157–174.
- Machmud, R. (2008) 'Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan', *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 2(2), Pp. 186–190.

- Maghiroh, L. And Rochmah, T. N. (2017) 'Analisis Kesiapan Puskesmas Demangan Kota Madiun Dalam Menghadapi Akreditasi', *Jurnal Mkmi. Faculty Of Public Health, Hasanuddin University*, 13(4), Pp. 329-336.
- Maulina, L., Madjid, T. A. And Chotimah, I. (2019) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018', *PROMOTOR*, 2(2), Pp. 130-136.
- Munthe, M. (2006) 'Strategi Perbaikan Mutu Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) Di Puskesmas Rantau Panjang Kabupaten Merangin-Jambi.' Universitas Gadjah Mada.
- Naima, N., Sudirman, S. And Anzar, M. (2018) 'Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sienjo Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong', *Jurnal Kolaboratif Sains*, 1(1).
- Rozi, V. F. And Hartati, N. (2020) 'Analisis Manajemen Mutu pelayanan Pada Program Kesehatan Ibu Dan Anak (Kia) Di Provinsi Bengkulu', *Mitra Raflesia (Journal Of Health Science)*, 10(1).
- Sugiyono (2013) 'Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.' Alfabeta.
- Sulaiman, E. S. (2021) *Manajemen Kesehatan: Teori Dan Praktik Di Puskesmas*. Ugm Press.
- Ulumiyah, N. H. (2018) 'Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), Pp. 149-155.