



---

## STRATEGI MANAGEMEN MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS NAWANGAN KABUPATEN PACITAN

Dita Oisina Gusti Saputri, Byba Melda Suhita

Program Pasca Sarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat, Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia Jl. Manila No.37, Tosaren, Kec. Pesantren, Kota Kediri, Jawa Timur 64123

---

### Informasi Artikel

Diajukan: 26/07/2023

Diterima: 30/08/2023

Diterbitkan: 07/09/2023

### ABSTRAK

Fasilitas kesehatan mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, pada dasarnya pelayanan kesehatan yang diberikan di fasilitas kesehatan adalah pelayanan medik, penunjang medik dan penunjang non medik. Sistem pelayanan di Puskesmas Nawangan Kabupaten Pacitan terdiri dari subsistem yang saling mempengaruhi untuk melaksanakan aktifitas dalam upaya pelayanan kesehatan pada masyarakat, baik dalam memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta pemulihan kesehatan perorangan, keluarga atau kelompok masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi strategi peningkatan manajemen mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nawangan Kabupaten Pacitan. Metode yang digunakan adalah diagram tulang ikan (*Fishbone*), metode *Urgency, Seriousness, Growth (USG)*, dan analisis *Strength, Weakness, Opportunity, Threat (SWOT)*. Berdasarkan hasil pengkajian yang dilakukan diperoleh permasalahan terkait capaian manajemen mutu pelayanan rawat jalan di Pukesmas Nawangan Kabupaten Pacitan masih kurang. Solusi yang diajukan untuk mengatasi permasalahan tersebut yaitu dengan melakukan evaluasi secara rutin untuk memantau kualitas mutu puskesmas, membuat SOP untuk semua kegiatan, serta mengganti sarana dan prasarana yang kurang layak.

Kata kunci: Mutu pelayanan, Puskesmas, Rawat jalan.

---

### Korespondensi

Email: [ditaoinagusti.saputri@gmail.com](mailto:ditaoinagusti.saputri@gmail.com)

### ABSTRACT

*Health facilities are experiencing rapid growth, basically health services provided in health facilities are medical services, medical support and non-medical support. The service system at the Nawangan Health Center, Pacitan Regency consists of subsystems that influence each other to carry out activities in health service efforts in the community, both in maintaining and improving health, preventing and curing disease, and restoring the health of individuals, families or community groups. This study aims to determine and identify strategies to improve the quality management of outpatient services at the Nawangan Health Center, Pacitan Regency. The methods used are Fishbone diagram, Urgency, Seriousness, Growth (USG) method, and Strength, Weakness, Opportunity, Threat (SWOT) analysis. Based on the results of the assessment carried out, problems related to the achievement of outpatient service quality management in the Nawangan Public Health Center, Pacitan Regency are still lacking. The solution proposed to*

*overcome these problems is to conduct regular evaluations to monitor the quality of the quality of the health center, make SOPs for all activities, and replace inappropriate facilities and infrastructure.*

*Keyword: Quality of service, Health center, Outpatient*

## **PENDAHULUAN**

Dalam era globalisasi industri fasilitas kesehatan mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, hal ini diiringi semakin ketatnya persaingan antara pemberi layanan kesehatan. Fasilitas kesehatan dengan fasilitas dan peralatan yang modern dan terlengkap berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggannya dan menjadi fasilitas kesehatan yang terdepan dalam memberi pelayanan kesehatan. Pada dasarnya pelayanan kesehatan yang diberikan di fasilitas kesehatan adalah pelayanan medik, penunjang medik dan penunjang non medik. Pelayanan medik merupakan tugas pokok fasilitas kesehatan dan lebih bersifat fungsional, serta ditandai dengan banyaknya tenaga profesional yang bekerja. Pelayanan medik merupakan produk unggulan yang memegang peranan penting dalam proses penyembuhan pasien, tetapi tidak berhasil dengan baik bila tidak didukung oleh penunjang medik dan penunjang non medik (Dharma,2008).

Mutu pelayanan fasilitas kesehatan yang berkualitas selalu menjadi harapan bagi setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan dan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, masyarakat semakin kritis dalam menilai pelayanan kesehatan. Untuk itu fasilitas kesehatan harus terus berbenah meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelayanan kesehatan dan pelayanan yang terkait dengan kebutuhan pasien, yang mudah diakses, pelayanan yang cepat dan akurat, bermutu dan tentunya dengan biaya yang mudah dijangkau (Bustami, 2011; Nursalam, 2015).

Mutu pelayanan tentunya harus didukung melalui 3 aspek, yakni melalui: struktur/input yakni segala sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan (sumber daya manusia, fisik dan financial), proses yakni segala interaksi profesional antara pemberi pelayanan dengan penerima jasa pelayanan kesehatan (proses pelayanan), dan output adalah hasil dari pelayanan kesehatan (aspek pelayanan medis, efisisensi, cakupan pelayanan, dan keselamatan pasien) dan hasil akhirnya menghasilkan outcome berupa kepuasan pasien (Nursalam, 2015). Meningkatkan kepuasan pasien dapat dilakukan dengan penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) dengan metode tim. Studi sebelumnya menjelaskan pentingnya metode tim namun berfokus pada manajemen strategis (Yudianto & Meirawaty, 2019).

Salah satu bentuk pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan adalah memberikan rasa tanggung jawab perawat yang lebih tinggi sehingga terjadi peningkatan kinerja kerja dan kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan ini akan lebih memuaskan tentunya dengan penerapan model asuhan keperawatan profesional atau MAKP karena kepuasan pasien ditentukan salah satunya dengan pelayanan keperawatan yang optimal (Fisbach, 2011).

Menurut hasil penelitian dinyatakan bahwa capaian manajemen mutu pelayanan rawat jalan di Pukesmas Nawangan Kabupaten Pacitan masih kurang. Penerapan implementasi

strategi manajemen mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nawangan Kabupaten Pacitan perlu dilakukan agar dapat berkesinambungan dan meningkatkan kepuasan pasien yang datang berobat ke Puskesmas Nawangan Kabupaten Pacitan serta dapat meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Nawangan Kabupaten Pacitan.

## **METODE**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi Strategi Peningkatan Manajemen Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Nawangan Kabupaten Pacitan. Pada penelitian ini dilakukan identifikasi variabel-variabel yang menjadi kekuatan (*Strength*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*). Identifikasi tersebut menjadi dasar penentuan strategi rencana intervensi sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Penelitian pendahuluan dilakukan di Puskesmas Pesantren Nawangan Kabupaten Pacitan pada bulan Januari 2023. Pelaksanaan strategi peningkatan manajemen mutu pelayanan rawat dengan promotif memberikan edukasi dilakukan pada bulan Februari 2023 dengan sasaran yang ditentukan adalah petugas yang berada di wilayah Puskesmas Nawangan Kabupaten Pacitan. Metode intervensi yang digunakan adalah dengan pengembangan promotif aktif.

Data pendahuluan dikumpulkan dari hasil laporan akhir tahun 2022 dan data Umum di wilayah Puskesmas Nawangan Kabupaten Pacitan pada bulan Januari 2023. Data dianalisis melalui beberapa tahap yaitu: 1) tahap pengkajian masalah yang dilakukan dengan diagram *Fishbone*; 2) Tahap penentuan prioritas masalah yang dilakukan dengan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*); 3) Tahap penentuan strategi intervensi sebagai solusi masalah yang dilakukan dengan analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunities, Threats*).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL**

#### **Pengkajian Masalah**

Pengkajian masalah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan diagram tulang ikan (*fishbone*) yang mengkaji masalah menurut kategori *Man, Method, Materi, Mechine*, dan *Mother Nature*. Dari pengkajian masalah yang dilakukan dengan diagram *Fishbone*, diperoleh hasil sebagai berikut: (1) *Man*: Kurangnya komunikasi yang efektif bagi petugas kesehatan, rasa malu/gengsi, serta petugas merasa sulit untuk bertanya, (2) *Method*: Belum optimalnya sarana konseling, minimnya tempat duduk, dan kurangnya sosialisasi pada petugas yang lain, (3) *Materi*: Tim supervise mutu belum sepenuhnya berjalan dengan optima dan adanya kendala kekurangan SDM, (4) *Machine*: Suasana di Puskesmas saat malam hari kurang tenang, (5) *Mother Nature*: Masih adanya petugas yang enggan berbagai ilmu dan beberapa petugas yang jauh dari Puskesmas induk sehingga sering tidak tepat waktu.

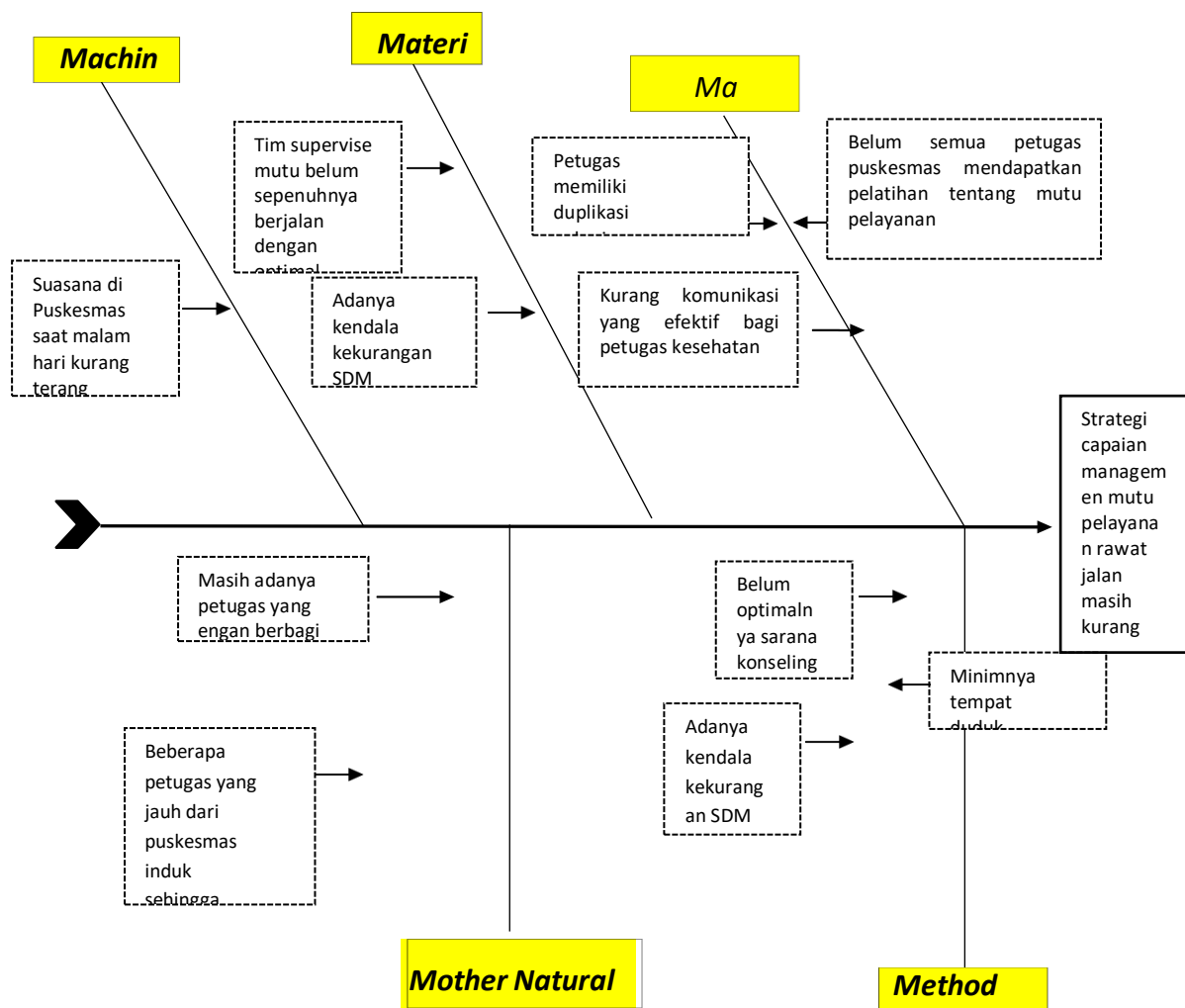
#### **Prioritas Masalah**

Dari hasil pengkajian dengan metode USG, prioritas masalah yang ditentukan dalam penelitian ini adalah strategi capaian manajemen mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nawangan, Pacitan, sehingga solusi yang direncanakan adalah membuat SOP untuk semua kegiatan, evaluasi secara rutin untuk memantau kualitas mutu puskesmas, serta mengganti sarana dan prasarana yang kurang layak.

### Strategi Penyelesaian Masalah

Berdasarkan prioritas masalah yang telah ditentukan dengan metode USG, selanjutnya dilakukan analisis dengan metode SWOT (Strength, Weakness, Opportunities, Threats). Analisis ini dilakukan untuk mengetahui kelemahan serta peluang dan ancaman dalam implementasi dan peningkatan penemuan kasus manajemen mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas.

Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan menggunakan analisis SWOT untuk memprioritaskan strategi yang akan dilaksanakan untuk mengatasi masalah yang ada maka rencana intervensi yang dilakukan adalah membuat SOP untuk semua kegiatan, membuat angket evaluasi serta membagikan secara rutin untuk memantau kualitas mutu puskesmas, meningkatkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan pasien, menganjurkan supervisor agar melakukan kegiatan secara rutin, menginformasikan kepada pasien yang berobat bahwa tersedianya kotak saran, memberikan tambahan pencahayaan yang cocok agar pengunjung dan pasien merasa nyaman, dan mengganti sarana dan prasarana yang kurang layak, sehingga capaian strategi mutu manajemen mutu pelayanan rawat jalan dapat terlaksana dengan optimal di Puskesmas Nawangan, Pacitan.



Gambar 1. Hasil Pengkajian Masalah pada Giagram Fishbone

## **PEMBAHASAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan di Puskesmas Nawangan Kabupaten Pacitan yang dilaksanakan pada tanggal 24 Januari 2023. Pengimplementasian strategi management mutu pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Nawangan Kabupaten Pacitan dengan dibantu oleh beberapa petugas kesehatan yang bekerja di Puskesmas Nawangan Kabupaten Pacitan juga ikut terlibat dalam pengabdian masyarakat ini guna memperlancar kegiatan ini sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Nawangan Kabupaten Pacitan.

Kegiatan ini juga diikuti dengan membuat SOP (Standart Operasional Prosedur) untuk semua kegiatan atau pelayanan yang akan diberikan ke pasien. Lalu membuat angket evaluasi dan membagikan angket evaluasi secara rutin untuk memantau kualitas mutu Puskesmas Nawangan Kabupaten Pacitan sekaligus menganjurkan supervisor agar melakukan kegiatan secara rutin. Selain itu juga meningkatkan sarana dan prasarana yang di butuhkan pasien mulai dari memberikan tambahan pencahayaan yang cocok agar pengunjung dan pasien merasa nyaman, lalu mengganti sarana dan prasarana yang kurang layak seperti menambah kursi tunggu pasien. dan menginformasikan kepada pasien yang berobat bahwa tersedianya kotak saran

## **SIMPULAN**

Berdasarkan pengkajian masalah di Puskesmas Nawangan, Pacitan yang dilakukan dengan menggunakan diagram tulang ikan (fishbone), metode USG, dan analisa SWOT, dapat ditarik kesimpulan bahwa masih rendahnya capaian strategi manajemen mutu pelayanan rawat jalan. Untuk itu dalam meningkatkan kualitas mutu pelayanan rawat jalan pihak puskesmas melakukan beberapa hal, yakni evaluasi secara rutin untuk memantau kualitas mutu puskesmas, membuat SOP untuk semua kegiatan, mengganti sarana dan prasarana yang kurang layak.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada pihak – pihak yang terlibat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aditya (2015). Asuhan Keperawatan Keluarga Aplikasi Dalam Praktik. Jakarta: EGC.
- Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis. Edisi Revisi VI. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A., (1996). Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan: Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Daisy Debora Grace Pangemanan & Tarore, H., (2013). Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan sistem manajemen mutu iso 9001: 2008 pada perusahaan kontraktor di kota manado. *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 3(1), pp.49–53. Available at: <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jime-/article/view/4260/3789>.
- Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur (2017). Profil kesehatan Provinsi Jawa Tengah. Semarang.
- Fahrizal (2010). Patofisiologi konsep klinis proses-proses penyakitnya. Edisi 6. Jakarta : ECG.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2015). Pedoman Nasional Penanggulangan Tuberkulosis. Edisi 2. Cetakan kedua. Jakarta.
- Kuncoro (2012). Tuberkulosis Paru. Dalam: Laporan Pendek Kepaniteraan Klinik Ilmu Kesehatan Masyarakat. 1-4.
- Lippin Coft., (2011). Tuberkulosis. Respiratory Disease. Dalam: Boon N.A., Davidson's Principle & Practice of Medicine. 20th ed. Churchill Livingstone Elsevier: 695-702.
- Martens and Wilkinson (2017). Keperawatan Medikal Bedah. Nuha Medika Jakarta.
- Notoatmodjo, S. (2008). Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta : Rineka cipta.
- Nursalam. (2013). Metodologi Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data. Jakarta: Salemba Medika.
- Nymathi (2016). Penyakit Menular. Jakarta : Sagung seto Squire,
- PDPI (Perhimpunan Dokter Paru Indonesia).(2016). Pedoman Diagnosis dan Penatalaksanaan Tuberkulosis. Jakarta : Depkes RI.
- Ratna, W. (2010). Sosiologi dan antropologi kesehatan. Yogyakarta : Pustaka Rihama.
- Robbin (2013). Psikologi Kesehatan Pengantar Untuk Perawat dan Profesional. Jakarta : ECG.
- Semuel, H. & Zulkarnain, J., 2011. Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Iso Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Perusahaan (Studi Kasus PT. Otsuka Indonesia Malang). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 13(2), pp.162–176. Available at: <http://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/view/18332/18177> .
- Setiawan. (2012). Statistika Kesehatan Yogyakarta: Nuha Medika. Soekijo.(2002). Tuberkulosis, rokok dan Perempuan Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia. Jakarta.
- Trajman (2010). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Wijono, D., 1999. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan., Surabaya: Airlangga University Press