

Analisis Sistematis Pengelolaan Pelayanan Kesehatan Yang Terakreditasi Di UPTD Puskesmas Teluk Dalam Tenggara Seberang

¹⁾Sherly Mutiara Nor Ibrahim, ²⁾Dewi Mardahlia

^{1,2)}Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam Samarinda, Kota Samarinda

Email Corresponding: Kimshelalala@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci: Puskesmas Pelayanan Kesehatan Sumber Daya Manusia Petugas Medis Rekam Medis	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistematis pengelolaan pelayanan kesehatan yang terakreditasi di UPTD Puskesmas Teluk Dalam Tenggara Seberang guna mengembangkan metode agar pelayanan kesehatan tidak menurun. Penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara dengan pembimbing lapangan, serta pembagian kuesioner terkait kepuasan pasien. Selain itu, digunakan analisis data dengan diagram Fishbone dan metode matriks Reinke. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pelayanan kesehatan yang terakreditasi di UPTD Puskesmas Teluk Dalam Tenggara Seberang telah dilaksanakan dengan baik. Namun, masih terdapat beberapa kelemahan dalam sistematis pengelolaan, seperti kurangnya pengawasan dalam mengelola kebutuhan yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dan pengembangan dalam sistematis pengelolaan pelayanan kesehatan yang terakreditasi di puskesmas tersebut.
Keywords: Health Center Health Services Human Resources Medical Personnel Medical Records	ABSTRACT This study aims to analyze the systematic management of accredited health services at the UPTD Teluk Dalam Tenggara Seberang Health Center in order to develop a method so that health services do not decline. This study uses observation methods, interviews with field supervisors, and distributing questionnaires related to patient satisfaction. In addition, data analysis is used with Fishbone diagrams and Reinke matrix methods. The results of the study indicate that the management of accredited health services at the UPTD Teluk Dalam Tenggara Seberang Health Center has been implemented well. However, there are still some weaknesses in the management systematics, such as the lack of supervision in managing adequate needs. Therefore, improvements and developments are needed in the systematic management of accredited health services at the health center.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license.



I. PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di Indonesia. Sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama, puskesmas memiliki tanggung jawab dalam menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas, terjangkau, serta mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Puskesmas juga memiliki peran strategis dalam mendukung program kesehatan nasional guna mencapai derajat kesehatan yang optimal. (Syifan, 2018).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2019 Bab II Pasal 3 Ayat (1), puskesmas diwajibkan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat secara adil tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama, budaya, dan kepercayaan. Untuk itu, puskesmas harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan sesuai standar kesehatan yang berlaku.

Namun, dalam praktiknya, berbagai kendala masih ditemukan dalam sistem pelayanan kesehatan di puskesmas.

Beberapa tantangan yang sering terjadi meliputi keterbatasan peralatan medis, kurangnya tenaga kesehatan, serta sistem pencatatan rekam medis yang masih manual. Kendala-kendala ini berdampak pada efisiensi pelayanan, meningkatnya waktu tunggu pasien, serta menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan

Salah satu puskesmas yang mengalami tantangan dalam sistem pelayanannya adalah UPTD Puskesmas Teluk Dalam Tenggara Seberang. Meskipun telah terakreditasi, masih terdapat beberapa permasalahan dalam pengelolaan pelayanan kesehatan di puskesmas ini, terutama dalam aspek pengawasan dan pemenuhan kebutuhan fasilitas kesehatan yang memadai. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistematika pengelolaan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Teluk Dalam Tenggara Seberang, mengidentifikasi permasalahan yang ada, serta merumuskan strategi perbaikan guna meningkatkan mutu layanan kesehatan bagi masyarakat.

II. MASALAH

Adapun masalah yang ada di UPTD Puskesmas Teluk Dalam yaitu diantaranya: 1) Kurang puasnya pasien terhadap pelayanan kesehatan karena waktu tunggu yang lama 2) Rekam medis belum bersifat elektronik 3) Dan kurangnya peralatan medis diruangan IGD/Darurat seperti kit bedah minor, bedah mayor, dan lampu sorot. Diruangan KIA/Ibu dan Anak seperti meja gynex (meja persalinan, dan juga lampu sorot



Gambar 1 Ruang IGD/Darurat UPTD Puskesmas Teluk Dalam



Gambar 2 Ruangan KIA/Ibu dan Anak

III. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis sistematis pengelolaan pelayanan kesehatan yang terakreditasi di UPTD Puskesmas Teluk Dalam Tenggara Seberang. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan penyebaran kuesioner kepada pasien dan tenaga kesehatan.

1) Teknik Pengumpulan Data

a) Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung sistem pelayanan kesehatan di puskesmas, termasuk efisiensi waktu tunggu, penggunaan fasilitas kesehatan, serta kendala yang dihadapi tenaga medis dalam memberikan pelayanan.

b) Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pembimbing lapangan, tenaga medis, dan petugas administrasi di puskesmas. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi mendalam terkait tantangan dalam pengelolaan pelayanan kesehatan, sistem pencatatan rekam medis, serta kebutuhan fasilitas yang belum terpenuhi.

c) Penyebaran Kuesioner

Kuesioner dibagikan kepada pasien untuk mengevaluasi tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, seperti durasi waktu tunggu, fasilitas kesehatan, dan profesionalisme tenaga medis.

2) Teknik Analisis Data

a) DiagramFishbone

Analisis menggunakan diagram Fishbone atau diagram tulang ikan diterapkan untuk mengidentifikasi faktor penyebab utama permasalahan dalam sistem pelayanan kesehatan, seperti faktor manusia (SDM), anggaran, metode, dan lingkungan kerja.

b) Matriks Reinke

Matriks Reinke digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan dalam pelayanan kesehatan berdasarkan empat kriteria utama: Magnitude (M): Seberapa besar dampak permasalahan terhadap pelayanan kesehatan. Importance (I): Seberapa penting permasalahan tersebut untuk segera ditangani. Vulnerability (V): Seberapa rentan sistem pelayanan terhadap permasalahan tersebut. Cost (C): Biaya yang diperlukan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Setiap alternatif solusi yang diusulkan diberikan skor berdasarkan kriteria di atas, sehingga dapat ditentukan langkah strategis yang paling efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis sistematis pengelolaan pelayanan kesehatan yang terakreditasi di UPTD Puskesmas Teluk Dalam Tenggara Seberang. Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner, ditemukan beberapa permasalahan utama dalam sistem pelayanan kesehatan, di antaranya:

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Hasil observasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas ini masih mengalami kendala dalam beberapa aspek, antara lain:

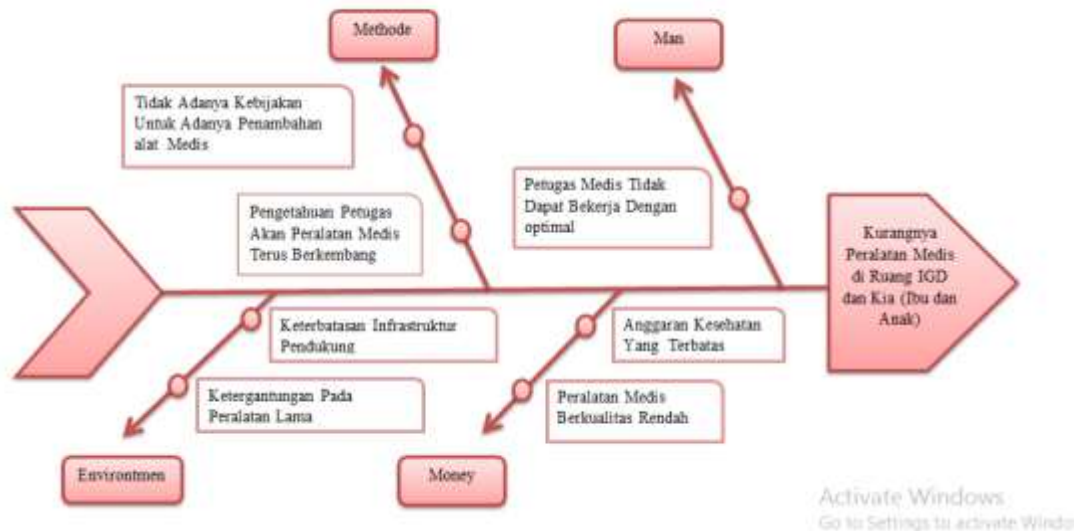
a) Waktu tunggu pasien yang lama akibat rekam medis yang masih bersifat manual.

Kurangnya tenaga medis dan staf administrasi sehingga beban kerja tenaga kesehatan meningkat.

b) Kurangnya peralatan medis di ruang IGD/Darurat dan KIA/Ibu & Anak, seperti kit bedah minor, meja persalinan, dan lampu sorot.

Dari hasil kuesioner, sebagian besar pasien merasa tidak puas dengan durasi pelayanan yang lama serta keterbatasan fasilitas medis. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan kesehatan yang ada perlu ditingkatkan agar lebih efisien dan optimal. Digitalisasi sistem rekam medis dengan menerapkan Electronic Medical Record (EMR) guna mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan efisiensi layanan. Penambahan anggaran untuk pengadaan alat medis di ruang IGD/Darurat dan KIA/Ibu & Anak agar pelayanan lebih optimal. Rekrutmen tenaga medis tambahan untuk mengurangi beban kerja staf kesehatan yang ada. Peningkatan pelatihan bagi tenaga medis dalam penggunaan sistem informasi kesehatan digital. Berdasarkan skoring Matriks Reinke, solusi

penambahan anggaran untuk pengadaan alat medis mendapatkan skor tertinggi karena memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.



Gambar 3 Diagram *Fishbone*

c) Faktor Penyebab Permasalahan (Analisis Diagram Fishbone)

Berdasarkan analisis Fishbone (Ishikawa), penyebab utama permasalahan pelayanan kesehatan di puskesmas ini dapat dikategorikan ke dalam empat faktor utama:

1) Faktor Man (Sumber Daya Manusia)

Kurangnya tenaga medis yang berdampak pada tingginya beban kerja staf kesehatan dan kurangnya pelatihan bagi tenaga kesehatan dalam penggunaan sistem digitalisasi rekam medis.

2) Faktor Money (Anggaran)

Terbatasnya anggaran untuk pengadaan alat medis yang lebih modern. Tidak adanya kebijakan khusus untuk menambah alokasi dana guna meningkatkan sarana dan prasarana kesehatan.

3) Faktor Method (Metode Pengelolaan)

Sistem pencatatan rekam medis masih manual, menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan pasien. Tidak adanya sistem evaluasi yang rutin untuk menilai efektivitas pelayanan kesehatan.

4) Faktor Environment (Lingkungan Kerja)

Ruang tunggu pasien yang kurang nyaman dan tidak dilengkapi fasilitas pendukung seperti AC dan kursi yang memadai. Kurangnya koordinasi antar staf medis dalam menangani pasien dengan cepat dan efisien.

5) Alternatif Solusi (Analisis Matriks Reinke)

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan Matriks Reinke dalam menentukan prioritas solusi berdasarkan Magnitude (M), Importance (I), Vulnerability (V), dan Cost (C). Alternatif solusi yang diusulkan meliputi:

Tabel 1. Alternatif Pemecahan Masalah

No	Alternatif	Efektivitas			Efisiensi	Skor
		M	I	V	C	
1	Meminta Tambahan Anggaran Untuk Mengadakan Kebijakan Menambahkan Peralatan Medis	4	4	4	3	15
2	Mengadakan Rekam Medis Elektronik(RME) dan Aplikasi E-Puskesmas Pengelolaan Data Pasien Lebih Praktis dan Efisien	4	4	3	2	13
3	Sistem Kerja Tim Untuk Meningkatkan Produktivitas	3	4	3	1	11

Berdasarkan hasil dari rumus matriks *reinke* pada tabel di atas, ditemukan hasil alternatif pemecahan masalah yang paling pertama adalah meminta tambahan anggaran untuk mengadakan kebijakan penambahan peralatan medis. Bobot yang diberikan pada kriteria Magnitude (M) diberikan bobot 4, pada kriteria Important (I) diberikan bobot 4, pada kriteria Vulnerability (V) diberikan bobot 4, dan pada kriteria Cost (C) diberikan bobot 3. Didapatkan hasil akhir bobot yaitu 15, maka dari itu pemecahan masalah inilah yang paling utama.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai sistematika pengelolaan pelayanan kesehatan yang terakreditasi di UPTD Puskesmas Teluk Dalam Tenggara Seberang, dapat disimpulkan bahwa:

- Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas masih menghadapi beberapa kendala**, seperti waktu tunggu yang lama, keterbatasan tenaga medis, serta kurangnya fasilitas dan peralatan medis yang memadai, khususnya di ruang IGD/Darurat dan KIA/Ibu & Anak.
- Faktor utama penyebab permasalahan dalam pelayanan kesehatan berdasarkan analisis diagram Fishbone meliputi:**
 - Faktor sumber daya manusia (SDM): Kekurangan tenaga medis dan kurangnya pelatihan terhadap sistem digitalisasi rekam medis.
 - Faktor anggaran (money): Terbatasnya dana untuk pengadaan alat medis dan pengembangan fasilitas kesehatan.
 - Faktor metode (method): Sistem pencatatan rekam medis masih manual, menyebabkan efisiensi pelayanan rendah.
 - Faktor lingkungan (environment): Fasilitas pendukung yang kurang memadai, seperti ruang tunggu yang tidak nyaman bagi pasien.
 - Alternatif solusi yang diusulkan melalui analisis Matriks Reinke, dengan mempertimbangkan Magnitude (M), Importance (I), Vulnerability (V), dan Cost (C), meliputi:

Digitalisasi sistem rekam medis untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Penambahan anggaran guna pengadaan alat medis yang lebih modern. Rekrutmen tenaga medis tambahan guna mengurangi beban kerja staf kesehatan. Pelatihan tenaga medis dalam penggunaan sistem informasi kesehatan digital. Strategi prioritas yang direkomendasikan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan adalah penambahan anggaran untuk pengadaan alat medis serta digitalisasi sistem rekam medis, karena memiliki dampak paling signifikan terhadap peningkatan efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian jurnal ini, termasuk ibu Dewi Mardahlia sebagai pembimbing saya dan Kak Taufik Rahmat Hidayat sebagai pembimbing lapangan saya selama berada di UPTD Puskesmas Teluk Dalam Tenggara Seberang, dan semua orang yang telah berkontribusi dalam penyelesaian jurnal ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Pancaharjono, W., Mogsa, D.F., Hasugian, H.R., Siwantoro, H., Syarif, A.K., Harso, A.D., Jovina, T.A. 2020. Faktor Faktor yang Memengaruhi Jaminan Kualitas Peralatan diJurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan.
- Ruskandi, K., Pratama, E.Y., Asri, D.J.N 2021. Transformasi Arah Tujuan Pendidikan Diera Society 5.0. Jawa Barat: CV. Caraka Khatulistiwa.
- Hanifa, Sholihin, A., Ayudya, F., 2023. Peran AI Terhadap Industri Kreatif Di Indonesia . Journal Of Compherensive Science.
- Saharuddin, E. 2017. Inovasi Implementasi E-Health Sebagai Manifestasi Smart City Di Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak. Jurnal Kajian Ilmu Administrasi Negara.
- Astrid Savitri 2019. Revolusi Industri 4.0: Mengubah Tantangan Menjadi Peluang di Era Disrupsi 4.0. Yogyakarta: Penerbit Genesis.
- Batlajery, S. 2016. Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Aparatur Pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Merauke. Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Sosial.
- Jumiani, Erawan, E., Zulfiani, D., 2018. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Muara Wis Kecamatan Muara Wis Kabupaten Kutai Kartanegara. eJournal Administrasi Negara.
- Purba, F.S., Wijaya, A.A., Purba, M.R., Siregar, A.S., Andina, A., Agustina, D. 2024. Analisis Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Johor . Jurnal Kolaboratif Sains.
- Marliana, L. (2017). Analisis Manajemen Layanan Keluhan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan Di RSUD.AM.Parikesit Tenggara. Jurnal Administrative Reform.
- Mayapia, M., Nor, A.R.A.C., Kamaludin, M. 2016. Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan di Ruang Rekam Medik Puskesmas Birobuli Palu. Promotif Jurnal Kesehatan Masyarakat.
- Nuriyanto. 2014. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? Jurnal Konstitusi.
- Habibi, Nurdyani, Surahmawati, Chaerunnisa, N. 2017. Gambaran Pengelolaan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Fungsi Manajemen Pada Program Pengendalian Penyakit Menular (P2M) Di Puskesmas Tamangapa Makassar Tahun 2016. Al-Sihah : Public Health Science Journal.
- Mudjiarto, Susanto, D., Bramantyo, R.Y. 2019. Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara .
- Sanah, N. 2017. Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. eJournal Ilmu Pemerintahan.
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., Imran, A. 2019. Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. Jurnal Kesehatan.
- Dewi, A., Eravianti., Putri, D.K. 2020. Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung. Jurnal Syedza Saintika.
- Handayani, S. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Batu Retno. Profesi.
- Bustani, N.M., Rattu, A.J., Saerang, J.S.M. 2015. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Provinsi Sulawesi Utara. Jurnal e-Biomedik (eBm).
- Luthfi, F., Reynaldi, F., Rahmi, M. 2023. Analisis Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Puskesmas Arongan Lambalek. Jurnal Kesehatan Masyarakat.