

**HUBUNGAN FOKUS PROSES DENGAN MUTU PELAYANAN DI PUSKESMAS X
TAHUN 2020*****Relationship Focusing on The Process with Quality of Service in Public Health Center X
Year 2020*****Muhammad Iqbal Hasyimi¹, Renny Listiawaty², Guspianto³**^{1,2}Program Studi Kesehatan Masyarakat, STIKES Harapan Ibu Jambi³Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Jambi¹(Email: hasyimi83@gmail.com)**ABSTRAK**

Fokus proses ini menekankan pada pencapaian efisiensi dan efektivitas dalam proses organisasi. Sistem kerja pada puskesmas merupakan satu kesatuan pelayanan dari berbagai kegiatan program pelayanan kesehatan dasar yang saling berinteraksi dan bekerja sama, saling tergantung, masing-masing mempunyai fungsi spesifik, mendukung fungsi lainnya dan berbergerak mencapai tujuan Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan fokus proses dengan mutu pelayanan di Puskesmas Koni Kota Jambi Tahun 2020. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *analitik kuantitatif* dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 3 - 5 Februari 2020. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Total Sampling*. Sampel yang diambil adalah sebanyak 39 orang. Teknik pengambilan data melalui wawancara menggunakan kuesioner. Teknik analisis menggunakan analisis *univariat* dan *bivariat*. Hasil dari penelitian ini dianalisa dengan uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value* = 0,036 ($p < 0,05$). Uji ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara fokus proses dengan mutu pelayanan. Hipotesis adanya hubungan yang berarti antara fokus proses dengan mutu pelayanan di Puskesmas Koni Kota Jambi Tahun 2020 dapat diterima. Untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kinerja di Puskesmas Koni Kota Jambi, sebaiknya Puskesmas dapat mempertahankan penerapan fokus proses yang baik.

Kata kunci : Fokus proses, mutu pelayanan**ABSTRACT**

*The focus of this process emphasizes achieving efficiency and effectiveness in organizational processes. The work system at the public health center is a unified service from various activities of the basic health service program that interact with and work together, are interdependent, each has a specific function, supports other functions and moves to achieve the goals of the community health center. This study aimed to determine the relationship between the focus of the process and the quality of service at the Koni Jambi City community health center in 2020. The type of research used was quantitative analytic research with a cross sectional approach. This research was conducted on 3 - 5 February 2020. The sampling technique used is total sampling. Samples taken were 39 people. Data collection techniques through interviews using a questionnaire. The analysis technique uses univariate and bivariate analysis. The results of this study were analyzed with the chi-square test obtained *p-value* = 0.036 ($p < 0.05$). This test shows that there is a significant relationship between the focus of the process with service quality. The hypothesis of a meaningful relationship between process focus and service quality at the Koni Jambi City community health center in 2020 is acceptable. To improve service quality and performance at the Koni Jambi City community health center, the community health center should be able to maintain the application of a good process focus.*

Keywords : *Process focus, service quality*

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan puskesmas di Indonesia masih belum optimal. Hal tersebut dibuktikan dari data Rifaskes (2011), pencapaian kesiapan pelayanan umum di Puskesmas baru mencapai 71%, pelayanan PONED 62%, dan pelayanan penyakit tidak menular baru mencapai 79%. Kekurangsiapan tersebut terutama karena kurangnya fasilitas yang tersedia, kurang lengkapnya obat, sarana dan alat kesehatan, kurangnya tenaga kesehatan dan belum memadainya kualitas pelayanan.⁽¹⁾ Di Puskesmas, kesiapan peralatan dasar memang cukup tinggi (84%), tetapi kemampuan menegakkan diagnosis ternyata masih rendah (61%). Di antara kemampuan menegakkan diagnosis yang rendah tersebut adalah tes kehamilan (47%), tes glukosa urin (47%) dan tes glukosa darah (54%). Hanya 24% Puskesmas yang mampu melaksanakan seluruh komponen diagnosis⁽²⁾.

Manajemen mutu merupakan sebuah sistem manajemen untuk mengawasi semua kegiatan dan tugas dalam suatu organisasi untuk memastikan bahwa produk dan layanan yang ditawarkan, serta sarana yang digunakan untuk mencapainya bersifat konsisten. Hal ini diperlukan untuk mencapai dan mempertahankan tingkat mutu yang diinginkan dalam organisasi. Termasuk di dalamnya penentuan kebijakan mutu, menciptakan dan menerapkan perencanaan dan jaminan kualitas, dan kontrol kualitas serta peningkatan kualitas. Jadi fokus sistem manajemen mutu tidak hanya pada produk dan kualitas layanan, tetapi juga pada cara untuk mencapainya sekaligus mempertahankannya. Salah satu elemen dari manajemen mutu adalah fokus proses.⁽³⁾

Fokus proses akan menguraikan proses pelayanan program dalam pencapaian mutu pelayanan Puskesmas yang dilaksanakan sesuai dengan rencana yang dibuat. Disini diurai segala kegiatan program yang terkait dengan

berfungsinya atau tidaknya (bagaimana kejadian dan bagaimana seharusnya) dari fungsi manajemen antara lain, perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, koordinasi, monitoring evaluasi, penggunaan peralatan/bahan, bimbingan teknis.⁽⁴⁾

Survey yang telah dilakukan peneliti mengenai kualitas pelayanan di Puskemas Koni Kota Jambi, didapatkan hasil bahwa Puskemas Koni Kota Jambi telah melakukan survey kepuasan masyarakat semester I Tahun 2019 periode 2 Januari s.d 30 Juni 2019 dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden dengan jumlah responden laki-laki sebanyak 33 orang dan perempuan sebanyak 67 orang. Setelah dilakukannya pengisian kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Koni Kota Jambi, maka didapatkan nilai IKM Puskesmas Koni Kota Jambi sebesar 84,61 dengan mutu pelayanan termasuk kedalam kategori B (Baik).

Akan tetapi jika dilihat berdasarkan jumlah kunjungan Puskesmas Koni pada tahun 2017 ke tahun 2018 mengalami penurunan. Penurunan angka kunjungan pasien ini diduga ada kaitannya dengan mutu pelayanan di Puskesmas Koni, karena jika pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan memilih untuk terus menggunakan pelayanan kesehatan tersebut, namun jika harapan pasien tidak sesuai dengan kenyataan maka pasien akan memilih untuk menggunakan pelayanan kesehatan yang lain. Kunjungan pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Koni mengalami penurunan pada tahun 2017 ke 2018 yakni pada tahun 2017 total kunjungan 21.743 pasien menjadi 21.377 pasien pada tahun 2018.⁽⁵⁾

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti, puskesmas telah memiliki standar prosedur kerja/layanan yang mengacu kepada SPM (Standar Pelayanan Minimal)

bidang kesehatan, standar tersebut merupakan acuan atau pedoman dalam melakukan pelayanan agar dapat menjamin kualitas mutu pelayanan yang diberikan akan tetapi proses pelaksanaan prosedur kerja/layanan kesehatan masyarakat atau standar operasi prosedur yang dilakukan oleh petugas belum terlaksana secara maksimal, hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas mutu pelayanan yang dihasilkan oleh puskesmas.

Mutu pelayanan akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien yang pada gilirannya berdampak pada tingkat kunjungan pasien. Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan dan pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang disekitarnya. Tujuan penelitian ini mengetahui hubungan fokus proses dengan mutu layanan kesehatan di Puskesmas Koni Kota Jambi tahun 2020.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian *analitik kuantitatif* dengan desain *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui Hubungan Fokus Proses dengan Mutu Pelayanan di

Puskesmas Koni Kota Jambi Tahun 2020. Adapun sampel dalam penelitian ini yaitu seluruh petugas di Puskesmas Koni Kota Jambi sebanyak 39 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *total sampling*. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 03-05 Februari di Puskesmas Koni Kota Jambi Tahun 2020. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat. Metode pengumpulan data adalah dengan wawancara menggunakan kuesioner. Data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji *chi square*.

HASIL

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa responden yang penerapan fokus proses yang baik sebesar 61,5% dan penerapan fokus proses yang tidak baik sebesar 38,5%. Responden yang mutu pelayanan yang baik adalah sebesar 51,3% dan mutu pelayanan yang tidak baik sebesar 48,7% (Tabel 1)

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara fokus proses dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Koni Kota Jambi Tahun 2020 dengan nilai *p-value* 0,036 ($< 0,05$). (Tabel 2).

Tabel 1. Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan dan Fokus Proses di Puskesmas Koni

Variabel	n	%
Mutu Pelayanan		
Tidak Baik	19	48,7
Baik	20	51,3
Fokus Proses		
Tidak Baik	15	38,5
Baik	24	61,5

Tabel 2. Hubungan Fokus Proses dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Koni

Fokus Proses	Mutu Pelayanan				Total		P-Value
	Tidak Baik		Baik		N	%	
	n	%	n	%			
Tidak Baik	11	73,3	4	26,7	15	100	0,036
Baik	8	33,3	16	66,7	24	100	
Total	19	49,7	20	51,3	39	100	

Tabel 2 diketahui dari 15 responden yang memiliki fokus proses tidak baik terdapat 11 (73,3%) memiliki mutu pelayanan kurang baik dan 4 orang (26,7%) memiliki mutu pelayanan baik. Dari 24 responden yang memiliki fokus proses baik terdapat 8 (33,3%) memiliki mutu pelayanan kurang baik dan 16 (66,7%) memiliki mutu pelayanan baik.

PEMBAHASAN

Pengukuran mutu pelayanan kesehatan dapat diketahui melalui pengukuran dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangible* (bukti fisik). Hasil penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa sebanyak 20 orang (51,3%) responden memiliki mutu pelayanan baik dan sebanyak 19 orang (48,7%) responden memiliki mutu pelayanan kurang baik.

Mutu pelayanan kesehatan dapat dinilai dari lima dimensi. Dimensi pertama adalah berwujud (*tangibles*) yang menyangkut penampilan, prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dimensi kedua yaitu ketanggapan (*responsiveness*), menyangkut kemampuan membantu dan memberikan pelayanan yang tepat pada pasien. Dimensi ketiga yaitu

kehandalan (*reliability*), menyangkut kemampuan petugas puskesmas untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Dimensi keempat yaitu jaminan (*assurance*), yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya petugas kesehatan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan serta dimensi kelima adalah empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara fokus proses dengan mutu pelayanan di Puskesmas Koni ($p=0,036$). Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan yang bermakna antara fokus proses dengan mutu pelayanan di Puskesmas Koni, dimana semakin baik fokus proses maka akan semakin baik mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Susi Salmah dan Susanto (2016) tentang upaya peningkatan mutu pelayanan medis pada pembuatan standar prosedur operasional pelayanan medis di RS Ibu dan Anak Aisyiyah Klaten, yang menyatakan bahwa pembuatan standar prosedur operasional (SPO) akan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di RS Ibu dan Anak Aisyiyah Klaten.⁽⁶⁾

Salah satu cara untuk meningkatkan mutu pelayanan adalah dengan memperhatikan prosesnya (*input, proses dan output*). Komponen

proses akan menguraikan proses pelayanan program dalam pencapaian mutu pelayanan Puskesmas yang dilaksanakan sesuai dengan rencana yang dibuat. Segala kegiatan dan program dibuat berkaitan dengan fungsi manajemen yang terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, koordinasi, monitoring evaluasi, penggunaan peralatan/bahan, bimbingan teknis dan lain-lain.

Setiap masyarakat mengharapkan agar pelayanan kesehatan, baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Pasien menginginkan fasilitas yang baik dari pelayanan kesehatan, keramahan pihak pelayanan kesehatan serta ketanggapan, kemampuan dan kesungguhan para petugas pelayanan kesehatan. Dengan demikian, pihak pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan mutu kualitas pelayanan.

(7)

Pada dasarnya, faktor-faktor yang mempengaruhi baik buruknya mutu suatu pelayanan cukup kompleks dan saling terikat satu sama lain. Salah satu faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan adalah berfokus pada proses. Fokus proses adalah cara untuk menilai bagaimana kemampuan organisasi dalam mendesain, mengelola, dan meningkatkan sistem kerja dan proses kerja untuk menciptakan nilai bagi pasien. Fokus proses didalam suatu organisasi akan ditingkatkan ketika pemimpin dapat mengelola dan mengendalikan input dan output dari suatu organisasi, serta proses yang digunakan untuk menghasilkan dan memaksimalkan output. Pendekatan proses melibatkan definisi sistematis dari pengelolaan proses – proses dan interaksi antar proses, sebagaimana untuk mencapai hasil yang diinginkan dan sesuai dengan kebijakan mutu serta arah strategis suatu organisasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara fokus proses dengan mutu

pelayanan kesehatan. Hal ini berarti semakin baik fokus proses suatu organisasi maka akan semakin baik pula mutu pelayanannya. Untuk itu diharapkan kepada Puskesmas untuk terus dapat melakukan adopsi dan koreksi pada fokus proses, dimana hal ini diperlukan untuk melakukan peningkatan secara terus-menerus, melakukan dan membuat terobosan perubahan serta inovasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada sebagian besar responden penerapan fokus proses yang baik adalah sebesar 61,5%. Responden yang memiliki mutu pelayanan yang baik adalah sebesar 51,3%. Terdapat hubungan yang bermakna antara fokus proses dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Koni Kota Jambi Tahun 2020.

Sebaiknya puskesmas untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kinerja Puskesmas Koni Kota Jambi adalah Puskesmas harus menetapkan kompetensi inti dan mengaitkannya dengan visi, misi, nilai, lingkungan kompetitif, dan rencana kerja. Merancang sistem kerja yang memberikan kontribusi dalam penyerahan nilai kepada pasien dan pelanggan untuk menciptakan profitabilitas, kesuksesan. Menjamin bahwa sistem kerja dipersiapkan dengan baik untuk mampu menghadapi keadaan darurat atau bencana dengan memperhatikan pencegahan manajemen, kontinuitas, operasional dan pemulihan. Menerapkan, mengelola, dan meningkatkan proses kerja.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada responden yang telah bersedia untuk memberikan informasi terkait mutu pelayanan kesehatan. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada kepala Puskesmas Koni yang telah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian di Puskesmas Koni.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kemenkes. Riset Fasilitas Kesehatan

- Tahun 2011. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2012.
2. Kemenkes. Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2015.
 3. 9001 I. SNI_ISO_9001:2015 Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan. Badan Standarisasi Nasional (BSN) [Internet]. 2015. Available from: www.iso.org
 4. Ali AR. Sistem Puskesmas [Internet]. 2008. Available from: <https://arali2008.wordpress.com/berkunjung-ke-polewali-mandar/sistem-dan-sub-sistem-puskesmas/>
 5. Koni P. Profil Kesehatan Puskesmas Koni Tahun 2019. Jambi: Puskesmas Koni; 2020.
 6. Salmah S, Susanto. Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Medis pada Pembuatan Standar Prosedur Operasional Pelayanan Medis di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Klaten. *J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit*. 2016;5(1):73–6.
 7. Tjiptono F, Chandra G. Service, Quality & Satifacation edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset; 2016.