

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Mutu Pelayanan Puskesmas

2.1.1 Mutu Pelayanan

1. Pengertian

Kualitas atau mutu adalah tingkat dimanan pelayanan Kesehatan pasien ditingkatkan mendekati hasil yang diharapkan dan mengurangi faktor-faktor yang tidak di inginkan (Mailintina et al., 2019).

Mutu Pelayanan Kesehatan mempunyai keunikan mengingat dari kompleksitas pelayanan Kesehatan, tidak hanya karena pelayanan kesehatan merupakan bundle antara barang dan jasa, akan tetapi juga karena perbedaan hubungan antara pasien dan pemberi layanan , perbedaan persepsi sehat dan saki tantara pasien dan dokter, disamping adanya asimetri dalam hubungan pelayanan Kesehatan (Saputra, 2023).

2. Dimensi Mutu Pelayanan

Dimensi kualitas layanan kesehatan antara lain (Pohan 2006):

- a. Dimensi kompetensi teknis (keterampilan, kemampuan, dan penampilan atau kinerja pemberi layanan kesehatan) dimensi kompetensi teknis itu berhubungan dengan bagaimana pemberi layanan kesehatan mengikuti standart pelayanan kesehatan yang telah disepakati, yang meliputi kepatuhan, ketepatan, kebenaran dan konsistensi .
- b. Keterjangkauan atau akses (layanan kesehatan harus dapat dicapai oleh masyarakat tanpa terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa).

- c. Efektifitas (bagaimana standar layanan kesehatan itu digunakan dengan tepat, konsisten, dan sesuai situasi setempat) dan sangat berkaitan dengan keterampilan dalam mengikuti prosedur yang terdapat dalam layanan kesehatan.
- d. Efisiensi ini mengenai sumber daya kesehatan yang sangat terbatas (dapat melayani lebih banyak pasien atau masyarakat), layanan kesehatan yang tidak memenuhi standar pelayanan umumnya berbiaya mahal; kurang nyaman bagi pasien, memerlukan waktu yang lama.
- e. Kesenambungan (pasien harus dapat dilayani sesuai dengan kebutuhan) ini termasuk dengan rujukan jika diperlukan tanpa mengulangi prosedur diagnosis dan terapi yang tidak perlu. Pasien harus selalu mempunyai akses ke layanan Kesehatan yang di butuhkannya.
- f. Keamanan (aman dari resiko cedera, infeksi dan efek samping atau bahaya yang ditimbulkan oleh layanan kesehatan itu sendiri)
- g. Kenyamanan (kenyamanan dapat menimbulkan kepercayaan pasien kepada organisasi layanan kesehatan), kenyamanan juga dilihat dari fisik layanan kesehatan seperti AC/TV/Musik/majalah/kebersihan dalam suatu ruang tunggu.
- h. Informasi (mampu memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana, dan bagaimana layanan kesehatan akan dan telah dilaksanakan. Hal ini penting untuk tingkat puskesmas dan ROK rumah sakit).
- i. Ketepatan waktu (agar berhasil, layanan kesehatan itu harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat, oleh pemberi layanan yang tepat, dan menggunakan peralatan dan obat yang tepat, serta biaya yang efisien).

- j. Hubungan antar manusia (merupakan interaksi antar pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien, antar sesama pemberi layanan kesehatan. HAM ini akan memberi kredibilitas dengan cara saling menghargai, menjaga rahasia, saling menghormati, responsif memberi perhatian.

2.1.2 Pengertian Puskesmas

Menurut Wikipedia tahun 2024 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia yang bertujuan menyelenggarakan upaya Kesehatan masyarakat dan perawatan individu tingkat pertama. Puskesmas Mengedepankan Upaya promotive dan preventif guna mencapai derajat Kesehatan Masyarakat yang optimal. Upaya Kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk Masyarakat luas guna mencapai derajat Kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan perorangan. Puskesmas dipimpin oleh seorang kepala puskesmas yang bertanggung jawab kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.

Puskesmas memiliki satuan penunjang di antaranya adalah puskesmas pembantu dan puskesmas keliling, puskesmas pembantu yaitu unit pelayanan kesehatan yang sederhana dan berfungsi menunjang dan membantu melaksanakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan puskesmas dalam ruang lingkup wilayah yang lebih kecil. (Wikipedia, 2024).

2.1.3 Fungsi Puskesmas

Ada 3 fungsi pokok puskesmas Rudisa (2021) yaitu :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan puskesmas senantiasa berupaya menggerakkan dan memantau penyelenggaraan pembangunan lintas

sektoral di wilayah kerjanya, sehingga pembangunan yang dilaksanakan tetap berwawasan kesehatan.

2. Pusat pemberdayaan masyarakat Puskesmas berupaya agar perorangan, keluarga, kelompok, dan masyarakat memiliki kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk melayani diri sendiri dan hidup sehat termasuk dalam pembiayaan kesehatan oleh dan untuk mereka sendiri.

3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama

a) Pelayanan kesehatan perorangan

Pelayanan kesehatan ini bersifat pribadi dengan tujuan memulihkan seseorang ke kondisi semula, tanpa mengabaikan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan.

b) Pelayanan kesehatan masyarakat

Pelayanan kesehatan ini bersifat public goods dengan tujuan memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan dan pemulihan kesehatan.

2.1.4 Ruang Lingkup Pelayanan Puskesmas

Pelayanan kesehatan yang di berikan Puskesmas adalah Pelayanan kesehatan menyeluruh yang meliputi pelayanan sebagai Berikut:

1. Kuratif (pengobatan).
2. Prefentif (upaya pencegahan).
3. Promotif (peningkatan kesehatan).
4. Rehabilitatif (pemulihan kesehatan) (Juwita, 2022)

2.1.5 Program Pokok Puskesmas

1. KIA/ KB
2. Usaha Kesehatan Gizi
3. Kesehatan Lingkungan
4. Pemberantasan dan pencegahan penyakit menular
5. Pengobatan termasuk penanganan darurat karena kecelakaan
6. Penyuluhan kesehatan masyarakat
7. Kesehatan sekolah
8. Kesehatan olah raga
9. Perawatan Kesehatan Masyarakat
10. Kesehatan kerja
11. Kesehatan Gigi dan Mulut
12. Kesehatan jiwa
13. Kesehatan mata
14. Laboratorium sederhana
15. Pencatatan dan pelaporan dalam rangka SIK...> (SIMPUS)
16. Pembinaan pengobatan tradisional
17. Kesehatan remaja
18. Dana sehat(BPJPS) (UPT Helvetia, 2022)

2.1.6 Pelayanan Puskesmas

Pelayanan Puskesmas

Upaya Kesehatan Masyarakat tingkat pertama yang menjadi tanggung jawab UPT Puskesmas Helvetia meliputi:

1. Upaya Kesehatan Masyarakat Esensial, yaitu:

- a. Upaya Promosi Kesehatan
- b. Upaya Kesehatan Lingkungan
- c. Upaya Kesehatan Ibu, Anak dan Keluarga Berencana, yaitu:
 - 1) Keluarga Berencana
 - 2) Deteksi Dini Tumbuh Kembang
 - 3) Kesehatan Reproduksi
- d. Upaya Gizi
- e. Upaya Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, yaitu:
 - 1) Pencegahan Penyakit Tuberkulosis
 - 2) Pencegahan Penyakit Kusta
 - 3) Imunisasi
 - 4) Pencegahan dan Pengendalian Demam Berdarah Dengue
 - 5) Pencegahan dan Pengendalian HIV-AIDS
 - 6) Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular
 - 7) Surveilans
 - 8) Pencegahan dan Pengendalian ISPA/Diare
 - 9) Kesehatan Jiwa
 - 10) Perawatan Kesehatan Masyarakat

2. Upaya Kesehatan Masyarakat Pengembangan, yaitu :

- a. Pencegahan dan Pengendalian Hepatitis
- b. Kesehatan Jiwa
- c. Kesehatan Gigi dan Mulut Masyarakat
- d. Usaha Kesehatan Sekolah
- e. Deteksi Dini Kanker Leher Rahim
- f. Pengobatan Tradisional K

- g. omplementer
- h. Kesehatan Kerja dan Olahraga
- i. Kesehatan Indera
- j. Kesehatan Matra/Haji
- k. Tim Reaksi Cepat

Sedangkan Upaya Kesehatan Perorangan tingkat pertama yang menjadi tanggung

1. Pemeriksaan Umum
2. Pemeriksaan Gigi
3. Pemeriksaan Lansia
4. Pemeriksaan Anak/MTBS
5. Pemeriksaan Ibu dan Anak
6. Pelayanan Keluarga Berencana
7. Pelayanan Imunisasi Balita
8. Konseling Gizi dan Sanitasi
9. Pemeriksaan Pre-Eklampsia
10. Pemeriksaan Kesehatan Jiwa
11. Pemeriksaan Deteksi Kanker Leher Rahim
12. Pemeriksaan Infeksi Menular Seksual dan Tes HIV
13. Pelayanan Obat
14. Pelayanan Laboratorium
15. Pelayanan Rujukan Rawat Jalan dan Gawat Darurat

Berdasarkan Pedoman Permenkes 43 tahun 2019 UKM dan UKP yang dilaksanakan oleh UPT Puskesmas Helvetia telah dikembangkan melalui berbagai inovasi untuk menjangkau seluruh masyarakat di wilayah kerja

(Permenkes, 2019). Beberapa inovasi UKM yang telah dikembangkan antara lain:

1. Pahlawan TB merupakan salah satu bentuk inovasi pada Puskesmas Helvetia pemberdayaan pasien TB yang sudah sembuh untuk mengedukasi pasien TB yang dalam pengobatan.
2. Pemeriksaan Awal Stress (PAS) dan Kesehatan Jiwa Terpadu (JITU)
3. Safari Vaksin Ramadhan (SAVAR) dan Safari Vaksin Paskah (SAVAPAS)
4. Dokter Pendamping Balita Stunting (Doping) Sedangkan pada pelayanan kesehatan perorangan, terdapat pelayanan kesehatan dasar non rawat inap seperti pemeriksaan kesehatan umum dan pemeriksaan kesehatan gigi, serta beraneka ragam layanan yang ditawarkan kepada pelanggan puskesmas antara lain:

1. Layanan kesehatan anak (MTBS)
2. Layanan kesehatan ibu dan anak (KIA) melayani Keluarga Berencana (KB) skrining kewaspadaan terhadap nako kehamilan. Inspeksi Visual Asam Asetat (IVA). Pemeriksaan Kesehatan Calon Pengantin (CATIN)
3. Layanan kesehatan penyakit menular Tuberkulosis dan Kusta dengan mengakomodasi pelayanan terhadap pasien TB-MDR
4. Layanan kesehatan Infeksi Menular Seksual (IMS) termasuk pelaksanaan pemeriksaan HIV.
5. Layanan Klinik Sanitasi yang melayani konsultasi penanganan penyakit berbasis lingkungan.
6. Layanan konsultasi gizi dan konseling ASI untuk tatalaksana gizi pada balita, ibu hamil, ibu menyusui, gangguan metabolik, dan lanjut usia.

Selain itu pelayanan kesehatan di Puskesmas juga ditunjang dengan kelengkapan pelayanan penunjang seperti laboratorium yang dilengkapi pemeriksaan dengan alat canggih dan farmasi.

2.1.7 Tugas Puskesmas

Tugas puskesmas adalah melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Tugas pokok puskesmas berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 adalah sebagai berikut (Permenkes, 2019):

1. Melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.
2. Puskesmas mengintegrasikan program yang dilaksanakannya dengan pendekatan keluarga.
3. Pendekatan keluarga merupakan salah satu cara Puskesmas mengintegrasikan program untuk meningkatkan jangkauan sasaran dan mendekatkan akses pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya dengan mendatangi keluarga.

2.1.8 Wewenang Puskesmas

Dalam menyelenggarakan fungsi UKM, Puskesmas berwenang untuk:

1. Melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan.
2. Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan.
3. Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.

4. Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerjasama dengan sektor lain terkait.
5. Melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat.
6. Melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas.
7. Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan.
8. Melaksanakan pencatatan, pelaporan dan evaluasi terhadap akses mutu dan cakupan Pelayanan Kesehatan.
9. Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termasuk dukungan terhadap Sistem Kewaspadaan Dini dan Respon Penanggulangan Penyakit.

Dalam menyelenggarakan fungsi UKP, Puskesmas berwenang untuk:

1. Menyenggarakan Pelayanan Kesehatan Dasar secara Komprehensif, berkesinambungan dan bermutu.
2. Menyenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif.
3. Menyenggarakan Pelayanan Kesehatan yang berorientasi pada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.
4. Menyenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan keamanan dan keselamatan pasien, petugas dan pengunjung.
5. Menyenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan prinsip koordinatif dan kerja sama inter dan antar profesi.
6. Melaksanakan Rekam Medis.

7. Melaksanakan pencatatan, pelaporan dan evaluasi terhadap mutu dan akses Pelayanan Kesehatan.
8. Melaksanakan peningkatan Kompetensi Tenaga Kesehatan.
9. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pembinaan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah kerjanya.
10. Melaksanakan penapisan rujukan sesuai dengan indikasi medis dan Sistem Rujukan (Aidah, 2022).

2.1.9 Struktur Organisasi Puskesmas

Menurut UPT Helvetia (2022) Struktur Organisasi dan Tugas Pokok serta Fungsi Struktur organisasi UPT Puskesmas Helvetia Kota/Kota Medan terdiri dari:

1. Kepala Puskesmas
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha yang bertanggungjawab membantu Kepala Puskesmas terdiri dari;
 - a. Pelaksana Urusan Manajemen dan Tata Usaha Puskesmas
 - b. Pelaksana Urusan Kepegawaian
 - c. Pelaksana Urusan Rumah Tangga
 - d. Pelaksana Urusan Keuangan, terdiri dari:
 - 1) Bendahara Jasa Kesehatan Nasional (JKN)
 - 2) Bendahara Bantuan Operasional Kesehatan (BOK)
3. Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK)
4. Penanggung Jawab Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan perawatan Kesehatan Masyarakat (Perkesmas)

Penanggung Jawab Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM)

bertanggungjawab membantu Kepala Puskesmas dalam mengkoordinasikan kegiatan Pelaksana Upaya yang terbagi dalam :

a. Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Esensial:

- 1) Pelaksana Promosi Kesehatan
- 2) Pelaksana Kesehatan Lingkungan
- 3) Pelaksana Gizi
- 4) Pelaksana Kesehatan Ibu, Anak dan Keluarga Berencana
 - a) Pelaksana Deteksi Dini Tumbuh Kembang
 - b) Pelaksana Keluarga Berencana
 - c) Pelaksana Kesehatan Reproduksi
- 5) Pelaksana Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
 - a) Pelaksana Pencegahan Penyakit Tuberkulosis
 - b) Pelaksana Pencegahan Penyakit Kusta
 - c) Pelaksana Imunisasi
 - d) Pelaksana Surveilans
 - e) Pelaksana Pencegahan Penyakit Demam Berdarah Dengue (DBD)
 - f) Pelaksana Pencegahan Penyakit ISPA/Diare
 - g) Pelaksana Pencegahan Penyakit HIV-AIDS
 - h) Pelaksana Pencegahan Penyakit Tidak Menular (PTM)
 - i) Pelaksana Kesehatan Jiwa
 - j) Pelaksana Perawatan Kesehatan Masyarakat

b. Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Pengembangan :

- 1) Pelaksana Usaha Kesehatan Sekolah
- 2) Pelaksana Kesehatan Gigi dan Mulut Masyarakat

- 3) Pelaksana Kesehatan Tradisional dan Komplementer
 - 4) Pelaksana Kesehatan Kerja dan Olah Raga
 - 5) Pelaksana Kesehatan Indera
 - 6) Pelaksana Kesehatan Usia Lanjut (Usila)
 - 7) Pelaksana Pencegahan Penyakit Hepatitis
 - 8) Pelaksana Deteksi Dini Kanker Leher Rahim
 - 9) Pelaksana Kesehatan Matra/Haji j) Pelaksana I-im Reaksi Cepat (TRC)
 - 10) Pelaksana Pengawasan Obat, Makanan dan Minuman
5. Penanggung Jawab Upaya Kesehatan Perorangan (UKP), Kefarmasian dan Laboratorium:
- a. Penanggung Jawab Ruang Pendaftaran, Administrasi dan Rekam Medis
 - b. Penanggung Jawab Ruang Pemeriksaan Umum
 - c. Penanggung Jawab Ruang Pemeriksaan Lanjut Usia
 - d. Konseling Gizi dan Sanitasi
 - e. Penanggung Jawab Ruang Pemeriksaan Gigi
 - f. Penanggung Jawab Ruang Pelayanan Kesehatan Ibu, Anak, Keluarga Berencana, IVA.
 - g. Penanggung Jawab Ruang Pelayanan Kesehatan Ibu, Anak, Keluarga Berencana dan Imunisasi
 - h. Penanggung Jawab Ruang Pro-Eklampsia Penanggung Jawab Ruang Pemeriksaan Penyakit Menular
 - i. Penanggung Jawab Ruang Pemeriksaan IVA, IMS-HIV
 - j. Penanggung Jawab Ruang Imunisasi
 - k. Penanggung Jawab Ruang Pelayanan Farmasi
 - l. Penanggung Jawab Ruang Laboratorium

6. Penanggung jawab Jaringan Pelayanan Puskesmas dan Jejaring Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes):

- a. Puskesmas Pembantu - Penanggung Jawab Puskesmas Pembantu Dwikora dan Penanggung Jawab Puskesmas Pembantu Tanjung Gusta
- b. 54 Posyandu Balita
- c. 10 Posyandu Lansia
- d. 8 Posbindu
- e. 1 Posbindu Jiwa
- f. 1 Posyan Remaja
- g. Penanggung Jawab Jejaring Fasilitas Pelayanan Kesehatan.

Uraian tugas masing-masing struktur yang terdapat dalam bagan organisasi seperti diuraikan di atas adalah sebagai berikut:

1. Kepala UPT Puskesmas mempunyai tugas :
 - a. Menyusun rencana kegiatan/rencana kerja UPT.
 - b. Menyusun dan menetapkan kebijakan teknis UPT.
 - c. Menyusun dan menetapkan kebijakan operasional dan kinerja UPT.
 - d. Menyusun dan menetapkan kebijakan mutu pelayanan UPT.
 - e. Melaksanakan pelayanan kesehatan perorangan tingkat pertama.
 - f. Melaksanakan pelayanan kesehatan masyarakat tingkat pertama.
 - g. Melaksanakan pembinaan kesehatan masyarakat.
 - h. Melaksanakan kegiatan manajemen Puskesmas.
 - i. Melaksanakan pengendalian dan pelaksanaan norma, standart, pedoman dan Petunjuk operasional di bidang pelayanan kesehatan dasar dan kesehatan masyarakat.
 - j. Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan pelaporan kegiatan UPT.

2. Kepala Sub Bagian Tata usaha mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana kegiatan Sub Bagian Tata Usaha.
- b. Menyiapkan bahan pelaksanaan kegiatan di bidang pelayanan kesehatan dasar dan pelayanan kesehatan masyarakat.
- c. Menyiapkan bahan pelaksanaan pengendalian dan pelaksanaan norma, standar, pedoman, dan petunjuk operasional di bidang pelayanan kesehatan dasar dan pelayanan kesehatan masyarakat.
- d. Menyusun Pedoman Kerja, Pola Tata Kerja, Prosedur dan Indikator Kerja Puskesmas Rencana Strategis.
- e. Melaksanakan administrasi keuangan, kepegawaian, surat menyurat, kearsipan, administrasi umum, perpustakaan, kerumahtanggaan, prasarana, dan sarana serta hubungan masyarakat.
- f. Melaksanakan pelayanan administratif dan fungsional di lingkungan UPT.
- g. Melaksanakan kegiatan mutu administrasi dan manajemen UPT.
- h. Menyusun laporan kinerja dan laporan tahunan UPT.
- i. Melaksanakan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kegiatan Sub Bagian Tata Usaha.

3. Penanggung Jawab UKM:

- a. Mengkoordinasikan kegiatan UKM UPT Puskesmas.
- b. Melakukan monitoring/pemantauan pelaksanaan kegiatan, kepatuhan prosedur dan analisis kegiatan UKM.
- c. Melakukan evaluasi capaian kinerja dan mutu kegiatan UKM.
- d. Melaporkan kepada Kepala UPT Puskesmas.

4. Penanggung Jawab UKP:

- a. Mengkoordinasikan kegiatan UKP UPT Puskesmas.

- b. Melakukan monitoring/pemantauan pelaksanaan pelayanan, kepatuhan prosedur dan analisis kegiatan pelayanan UKP.
- c. Melakukan evaluasi capaian kinerja dan mutu pelayanan UKP.
- d. Melaporkan kepada Kepala UPT Puskesmas.

5. Penanggung Jawab Jaringan dan Jejaring:

- a. Mengkoordinasikan kegiatan UKM dan UKP di jaringan pelayanan kesehatan.
- b. Melakukan monitoring/pemantauan pelaksanaan kegiatan UKM dan UKP, kepatuhan prosedur dan analisis kegiatan UKM dan UKP di jaringan pelayanan kesehatan.
- c. Melakukan evaluasi capaian kinerja dan mutu UKM dan UKP di jaringan pelayanan Kesehatan.
- d. Melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan di jejaring pelayanan kesehatan.
- e. Melaporkan kepada Kepala UPT Puskesmas.

2.1.10 Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Puskesmas

Upaya Kesehatan adalah tatanan yang menghimpun berbagai upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan perorangan (UKP) Secara Terpadu dan saling mendukung guna menjamin tercapainya derajat Kesehatan Masyarakat yang setinggi-tingginya. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No.43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat disebutkan bahwa Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan Kesehatan untuk mencapai tujuan Pembangunan Kesehatan diwilayah kerjanya dan menyelenggarakan UKM Tingkat pertama diwilayah kerjanya.

A. UPAYA KESEHATAN MASYARAKAT (UKM) ESSENSIAL

1. Pelayanan Promosi Kesehatan

Adapun indikator keluarga sehat adalah :

- a. Keluarga Mengikuti Program KB,
- b. Ibu hamil memeriksa kehamilannya (ANC) sesuai standar,
- c. Balita Mendapat Imunisasi Lengkap,
- d. Memberikan ASI Eksklusif bayi berusia 0-6 bulan
- e. Memantau pertumbuhan balita
- f. Penderita TB Paru berobat sesuai standar,
- g. Penderita Hipertensi yang berobat teratur
- h. Tidak ada anggota keluarga yang merokok,
- i. Sekeluarga sudah menjadi anggota JKN
- j. Mempunyai sarana air bersih
- k. Menggunakan jamban keluarga
- l. Anggota keluarga akses dalam pelayanan kesehatan jiwa

2. Pelayanan Kesehatan Lingkungan

3. Pelayanan Kesehatan Keluarga.

- a. KIA-KB
- b. Kesehatan Remaja / UKSUSILA

4. Pelayanan Gizi

5. Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit (UPT Helvetia, 2022)

2.2 Kajian Integrasi Keislaman

2.2.1 Mutu Pelayanan Menurut Islam

Hukum islam tentang pelayanan kesehatan, kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial guna memfungsikan seluruh organ tubuhnya secara harmonis dalam keadaan jasmani, rohani, dan sosial. Anjuran menjaga kesehatan itu bisa dilakukan dengan tindakan preventif (pencegahan) dan represif (peleyapan penyakit atau pengobatan). Secara preventif, perhatian islam terhadap kesehatan ini bisa di lihat dari anjuran sungguh-sungguh terhadap pemeliharaan kebersihan

Islam bukan hanya yang mengatur tentang ibadah ritual serata. akan tetapi juga sebagai ideologi yang memiliki seperangkat aturan kehidupan, termasuk salah satu di dalamnya adalah bidang kesehatan yang harus memperhatikan faktor ihsan dalam pelayanan, yaitu wajib memenuhi tiga prinsip buku yang berlaku umum untuk setiap pelayanan masyarakat: pertama, sederhana dalam peraturan. Kedua cepat dalam pelayanan. Ketiga profesional dalam pelayanan. sehingga pelayanan kesehatan menurut Soekidjo Notoatmojo adalah sebuah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif dan promotif dengan sasaran masyarakat. Pelayanan menurut jenisnya terdiri atas pelayanan kesehatan perorangan yang ditunjukkan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan. Banyak sekali tuntutan agama baik dalam AL-Quran maupun hadist yang merujuk kepada tiga jenis kesehatan yakni kesehatan jasmani, rohani, dan sosial.

Kinerja yang berkualitas tidak dilihat dari apa yang dihasilkan oleh pekerja. namun semua bergantung pada kualitas produsen yang terkait. Apabila proses produksinya bagus maka produk yang dihasilkan juga bermutu. Oleh

karena itu, namun semua bergantung pada kualitas produsen yang terkait. Apabila proses produksinya bagus maka produk yang dihasilkan juga bermutu. Oleh karena itu kualitas dari hasil merupakan dua hal penting dalam proses produksi. Penataan mutu pada syariat Islam tidak hanya berarti mengaulkan produk yang berkualitas sehingga pembeli puas dengan produknya, tetapi juga meliputi seluruh aspek kualitas pribadi, kelompok, dan masyarakat sehingga hasilnya dapat memberikan manfaat bagi kesejahteraan masyarakat. Bagi pelaku usaha syariah, faktor kualitas produk harus dilandasi oleh Nilai-nilai jujur dan wajar. Kualitas produk yang ditawarkan harus sesuai dengan apa yang ditawarkan. Oleh karena itu, perusahaan dilarang keras menyembunyikan catatan tentang produk yang dipasoknya.

Dalam perekonomian Islam, produk yang dihasilkan oleh perusahaan harus merupakan produk yang bermanfaat bagi konsumen dan sesuai dengan ajaran Islam. Di dalam Al-Quran terdapat penjelasan tentang produk yang baik, terdapat pada surat Al-Baqarah ayat 168-169.

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ

إِنَّمَا يَأْمُرُكُمْ بِالسُّوءِ وَالْفَحْشَاءِ وَأَنْ تَقُولُوا عَلَى اللَّهِ مَا لَا تَعْلَمُونَ ١٦٩

Artinya: "Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu. Sesungguhnya syaitan itu hanya menyuruh kamu berbuat jahat dan keji, dan mengatakan terhadap Allah apa yang tidak kamu ketahui."

Menurut tafsir Ibnu Katsir sebagaimana dijelaskan dalam sebuah hadits yang terdapat dalam kitab Sahih Muslim, riwayat Iyadh bin Hamad, dari

Rasulullah SAW, beliau bersabda: "Allah Ta'ala berfirman: "Sesungguhnya kebaikan apa pun yang Aku berikan kepada hamba-hamba-Ku, halal baginya." [Disebutkan kemudian] Dan Aku ciptakan hamba-hamba-Ku untuk berjalan di jalan yang lurus, kemudian setan mendatangi mereka dan menyesatkan mereka dari jalan agamanya dan melarang mereka melakukan apa yang Aku anggap halal bagi mereka.

Sedangkan menurut tafsir Kementerian Agama Ibnu 'Abbas Indonesia, ayat ini diturunkan berkaitan dengan suatu kaum antara lain Bani Saqif, Bani Amir bin Sa'sa'ah, Khuza'ah dan Bani Mudli. Sesuai keinginan mereka sendiri, mereka melarang memakan jenis hewan tertentu seperti bahirah, yaitu unta yang telah beranak sebanyak lima kali dan yang kelima berjenis kelamin jantan, kemudian dipotong telinganya, dan wasilah, yaitu domba yang mempunyai dua ekor domba, satu jantan dan satu betina yang jantan tidak boleh dimakan dan harus dipersembahkan kepada berhala. Meski Allah tidak melarang memakan jenis hewan tersebut, bahkan Dia menjelaskan apa saja yang dilarang untuk dimakan dalam firman-Nya surah Al-Maidah ayat (3):

حُرِّمَتْ عَلَيْكُمُ الْمَيْتَةُ وَالِدَمُّ وَالْحُنْزِيرُ وَمَا أَهَلَ لِغَيْرِ اللَّهِ بِهِ وَالْمُنْخَنِقَةُ وَالْمَوْقُوذَةُ وَالْمُتَرَدِّيَةُ
وَالنَّطِيحَةُ وَمَا أَكَلَ السَّبْعُ إِلَّا مَا ذَكَّيْتُمْ وَمَا ذُبِحَ عَلَى النُّصُبِ وَأَنْ تَسْتَقْسِمُوا بِالْأَزْلَامِ ذَلِكُمْ
فَسْقٌ الْيَوْمَ بِيَسِّ الَّذِينَ كَفَرُوا مِنْ دِينِكُمْ فَلَا تَحْسَبُوهُمْ وَاحْسِنُوا الْيَوْمَ اكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ
وَأَتَمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيْتُ لَكُمْ الْإِسْلَامَ دِينًا فَمَنْ اضْطُرَّ فِي مَخْمَصَةٍ غَيْرِ مُتَجَانِفٍ
لِإِنَّهَا فَإِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ ﴿٣﴾

Artinya: "Diharamkan bagimu (memakan) bangkai, darah, daging babi, (daging hewan) yang disembelih atas nama selain Allah, dan (hewan yang mati) tercekik, yang dipukul, yang jatuh, yang ditanduk, dan yang diterkam

binatang buas, kecuali yang sempat kamu sembelih, dan (diharamkan juga bagimu) yang disembelih untuk berhala. Dan (diharamkan juga) mengundi nasib dengan anak panah, itu adalah suatu kefasikan..dst" (Al-Ma'idah: 3).

Dari surah ini dapat disimpulkan bahwa untuk menghasilkan suatu barang harus memperhatikan kualitas produknya agar produk tersebut dapat digunakan dengan baik dan berkah. Sebagai seorang pengusaha muslim, ia tidak hanya mencari keuntungan duniawi dari barang yang dihasilkannya, namun juga memperhatikan keberkahan rejeki yang didapat. Di dalam Islam kita juga disyaria'atkan untuk totalitas dan semaksimal mungkin dalam melakukan suatu pekerjaan. Sebagaimana dalam firman Allah swt pada ayat berikut.

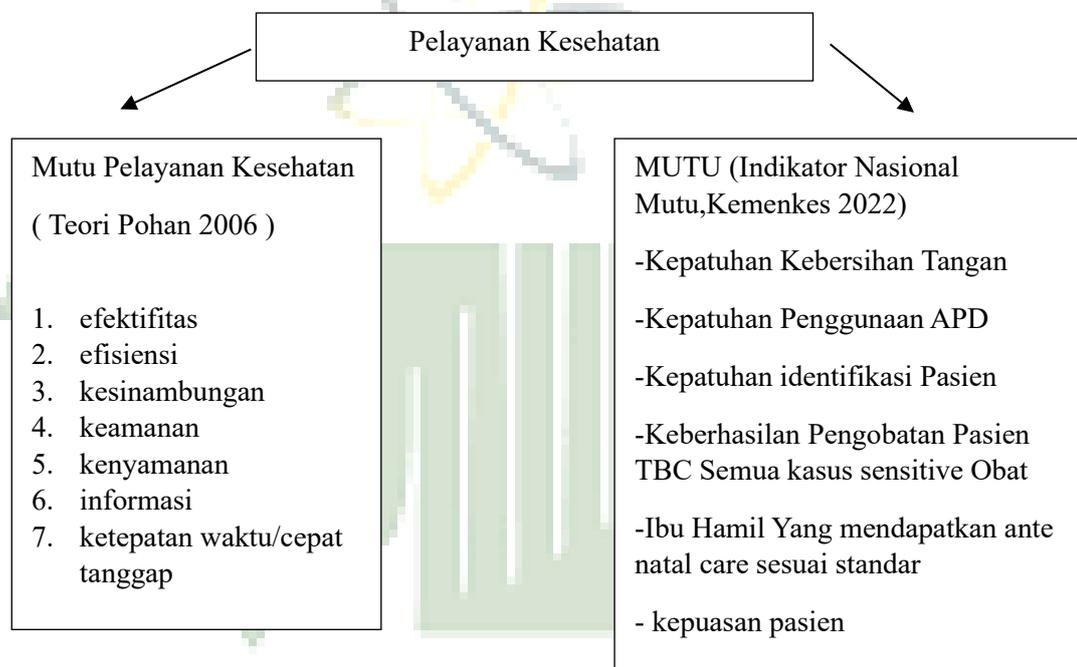
وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُوْنَ ۗ وَسَتُرَدُّوْنَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ
بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُوْنَ ﴿١٠٥﴾

Artinya "Dan katakanlah, "Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan." (Q.S At-Taubah (9): 105).

SUMATERA UTARA MEDAN

2.3 Kerangka Teori

Kerangka teori penelitian ini dapat di gambarkan sebagai berikut:

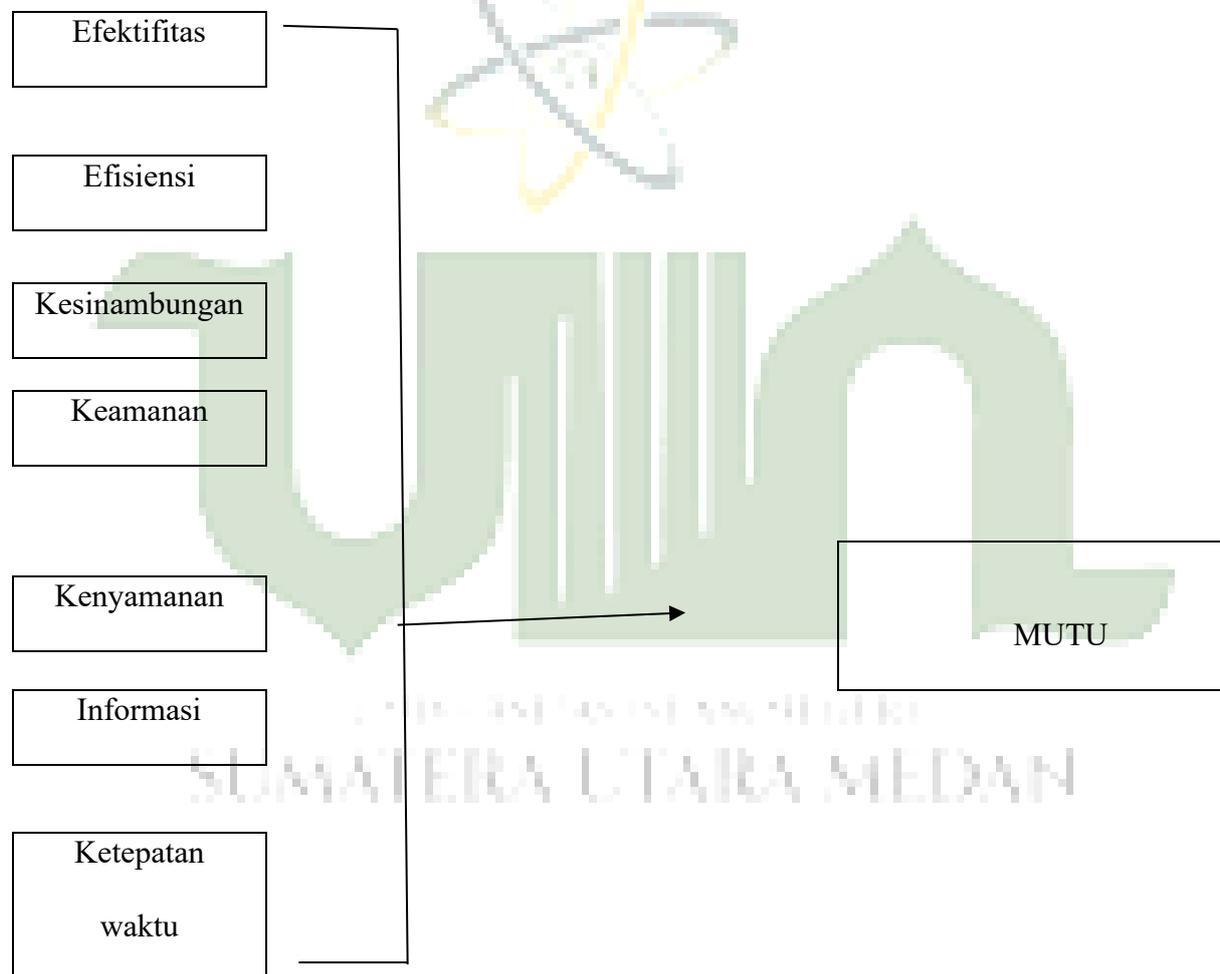


Gambar 2.1 Kerangka Teori

Sumber : Pohan (2006)

2.4 Kerangka Berpikir

Dalam peneliti ini,peneliti ingin mengetahui bagaimana Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Helvetia Kota Medan,berikut adalah kerangka pikir :



Gambar 2.2 Kerangka Berpikir