

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1 Hasil

4.1.1 Gambaran Pembahasan Umum Lokasi Penelitian

UPT Puskesmas Helvetia Merupakan Salah Satu Puskesmas Induk di Kecamatan Medan Helvetia dan UPT Puskesmas Helvetia berada di Wilayah Kelurahan Helvetia. UPT Puskesmas Helvetia awalnya dibangun sesuai standar puskesmas rawat inap dua lantai pada tahun 1979 dan dirubah statusnya menjadi rawat jalan pada tahun 2018 serta mengalami renovasi penambahan Gedung pada tahun 2017 untuk Pembangunan Poli TB dan IMS.

UPT Puskesmas Helvetia ditetapkan menjadi Puskesmas Rawat Jalan berdasarkan Surat Keputusan Walikota Medan Nomor 440/367/VII/2018 tahun 2018 tentang penetapan Puskesmas Menjadi Puskesmas rawat jalan dengan ijin operasional Puskesmas Nomor 445/158.35/IV/2021, sudah 6 tahun Puskesmas Helvetia Rawat Jalan berdiri Hingga 2024 Sekarang.

1.1.2 Keadaan Geografis

Secara Geografis Wilayah Kerja Puskesmas Helvetia berada di kecamatan Medan Helvetia Kota Medan, terletak di daerah Kelurahan Helvetia (koordinat Lintang Utara $3^{\circ}34'43.6''$, Bujur Timur $98^{\circ}37'55.9'$). Adapun Batas-batas wilayahnya adalah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara Berbatas dengan tanah Jalan kemuning
2. Sebelah Selatan Berbatas dengan Tanah SD Inti Negeri No 066045

3. Sebelah Timur berbatas dengan tanah SMP Negeri 18
4. Sebelah Barat berbatas dengan tanah Jalan Melur

Jumlah Lingkungan : 88 Lingkungan

Tujuh Kelurahan yang menjadi wilayah kerja UPT Puskesmas Helvetia

Sebagai berikut:

1. Kelurahan Helvetia
2. Kelurahan Helvetia Tengah
3. Kelurahan Helvetia Timur
4. Kelurahan Cinta Damai
5. Kelurahan Dwikora
6. Kelurahan SSC II
7. Kelurahan Tanjung Gusta

4.1.3 Sarana Kesehatan

Sarana Kesehatan adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

Tabel 4.1 Sarana Kesehatan

NO	SARANA KESEHATAN	JUMLAH
1	Rumah Sakit	3
2	Praktek Bidan	3
3	Klinik	18

4	Praktek Dokter	9
5	Apotek	16
6	Pengobatan Tradisional	4
7	Optik	2
8	Toko Obat	3

Sumber : Pemegang Program Tahun 2022

Di Kecamatan Helvetia UPT Puskesmas Helvetia didukung jejaring dibawahnya 2 Pustu, 1 posyandu Remaja, 1 Posyandu Jiwa, 8 Posbinsu, 54 Posyandu Balita dan 10 Posyandu Lansia.

A. Sarana Fisik UPT Puskesmas Helvetia

Puskesmas Helvetia menjalankan kegiatan didukung oleh berbagai fasilitas fisik maupun non fisik di Kecamatan Helvetia yang meliputi :

1. Transportasi : Mobil Ambulance 1 unit

2. Sarana Komunikasi dan Informasi

- Telepon : Ada dalam (perbaikan)
- Komputer : 13 buah
- Laptop : 35 Buah

3. Sumber Energi

- PLN
- Genset : 1 Buah

4. Prasarana

- Sarana Air Bersih : Ada
- Sarana Pembuangan Sampah Medis : Ada Tidak memiliki Izin
- Sarana Pembuangan Non Medis : Ada
- Sarana Pembuangan Sampah Non Medis : Ada
- Sarana Pembuangan Air Limbah (SPAL) : Ada Tidak Baik
- Sarana Pembuangan Tinja : Ada

B. Fasilitas Gedung Puskesmas

- Ruangan Administrasi Kantor : 1 Ruang
- Ruangan Administrasi Keuangan : 1 Ruang
- Ruangan Kepala Puskesmas : 1 Ruang
- Ruangan Rapat : 1 Ruang
- Ruang Pendaftaran dan Rekam Medik : 1 Ruang
- Ruangan tunggu : 3 Ruang
- Ruangan Pemeriksaan Umum : 1 Ruang
- Ruangan pemeriksaan TB : 1 Ruang
- Ruang HIV/IMS : 1 Ruang
- Ruang Mata/ Refraksi : 1 Ruang
- Ruang Ramah Anak : 1 Ruang
- Ruangan gawat darurat/ Tindakan : 1 Ruang
- Ruangan KIA,KB : 1 Ruang
- Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut : 1 Ruang
- Ruang Anak dan Imunisasi : 1 Ruang
- Ruang Konseling Keswa, PKPR : 1 Ruang
- Ruang Pengelola Program : 1 Ruang

- Kamar Mandi Pasien : 2 Ruang
- Ruang Farmasi : 1 Ruang

4.1.4 Sumber Daya Manusia Puskesmas Helvetia

No	Jenis Tenaga	Jumlah	Status	Standar kebutuhan Minimal	Perhitungan Analisis Beban Kerja	kekurangan
1	Dokter	8	8 PNS	1	8	0
2	Dokter gigi	4	4 PNS	1	4	0
3	Apoteker	0	0	1	1	1
4	Asisten Apoteker (jika ada)	3	3 PNS	1	5	2
5	Admintrasi kepegawaian	0	0	1	1	1
6	Bendahara	2	2 PNS	1	2	0
7	Pengadministrasi Umum	5	2 pns 3 honorer	1	3	0
8	Sistem Informasi Kesehatan	0	0	1	1	1
9	Pengelola barang asset negara	0	0	1	1	1

10	Pengelola program dan pelaporan	0	0	1	1	1
11	Kasir	0	0	1	1	1
12	Perekam Medis	5	1 pns 4 cpns	1	5	0
13	Kebersihan	3	3 THL	1	3	0
14	Sopir ambulance	0	0	1	1	1
15	Penjaga keamanan	1	1 THL	1	1	0
16	Perawat	21	21 PNS	5	21	0
17	Bidan	11	11 PNS	4	10	0
18	Nutritionist	1	1 PNS	1	2	1
19	Pranata Lab	2	2 PNS	1	3	1
20	Sanitarian	1	1 PNS	1	1	0
21	Promkes	5	5 PNS	1	7	0
22	Epidemiologi Kesehatan	0	0	1	0	1
	Jumlah	72	66 PNS, 4 cpns, 6 honorer	29	82	12

Berdasarkan Data yang disajikan pada table diatas, diketahui bahwa beberapa kategori sumber daya manusia masih ditemukan kekurangan antara lain :

1. Apoteker : 1 orang
2. Asisten Apoteker : 2 orang
3. Adminstrasi Kepegawaian : 1 orang

- 4. Sistem Informasu Kesehatan : 1 orang
- 5. Pengelolaan Barang Aset Negara : 1 orang
- 6. Pengelolaan Program & pelaporan : 1 orang
- 7. Nutrionist : 1 orang
- 8. Pranata Lab : 1 orang

Diharapkan dalam perencanaan kebutuhan organisasi pegawai pada tahun yang akan datang memenuhi/menutupi kekurangan sumber daya manusia Puskesmas.



4.1.5 Karakteristik Informan Penelitian

Data Informan dikumpulkan Menggunakan pedoman wawancara kepada informan yang dijadikan sebagai narasumber penelitian. Adapun jumlah Informan dalam Penelitian ini adalah 7 (tujuh) orang. Wawancara terhadap informan dilaksanakan pada tanggal 13 Mei 2024 sampai dengan 3 Juni 2024 Di Puskesmas Helvetia Medan Helvetia.

Adapun Karakteristik Informan penelitian pada Tabel berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik Informan

NO	INFORMAN	UMUR	JENIS KELAMIN	JABATAN
1	Informan 1	42	Perempuan	Kepala Puskesmas
2	Informan 2	18	Perempuan	Pasien

3	Informan 3	44	Perempuan	Pasien
4	Informan 4	65	Perempuan	Pasien
5	Informan 5	42	Perempuan	Pasien
6	Informan 6	55	Laki laki	Pasien
7	Informan 7	42	Perempuan	PJMutu sekaligus Dokter

Sumber Data : Primer Wawancara



4.2 Hasil Wawancara Penelitian Tentang Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Helvetia Kota Medan

4.2.1 Pernyataan Informan Mengenai Efektifitas

Adapun hasil dari wawancara yang telah dilakukan bersama informan terkait Efektifitas (dilihat dari Standar Operasional Pelayanan) yaitu:

“ Sudah baik,petugas puskesmas melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku di Puskesmas,jika tidak saya marahi dan evaluasi. Ada rapat tim yang dilakukan ketika ada pengaduan yang kita dapatkan dari pasien” (IK-Kepala Puskesmas)

“Tetap dilaksanakan Sop yang berlaku di Puskesmas seperti ya dengan tetap mendapatkan 5s. Rapat tim dilakukan ketika ada pengaduan dari pasien. Ada rapat tim setiap pengaduan pasien, biasa dievaluasi di rapat manajemen Puskesmas.” (IU - Pj Mutu)

“Pengarahan yang diberikan Bapak/Ibu dalam Standart Pelayanan di Puskesmas sudah baik.” (IP-2 ,3, dan 5 pasien)

“Kurang baik.judes ngomongnya.” (IP-4 pasien)

“Kurang baik, lama dipanggil, gak ramah.” (IP-6 pasien)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dari 7 informan menyatakan bahwa efektivitas pelayanan di puskesmas telah dilakukan dengan baik sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP) akan tetapi terkadang terjadi kendala pada pelayanan jika pasien berkunjung.

4.2.2 Pernyataan informan mengenai Efisiensi

Adapun hasil dari wawancara yang telah dilakukan bersama informan terkait Efisiensi (dilihat dari jumlah kunjungan pasien dengan jumlah SDM Tenaga Kesehatan Puskesmas dan biaya berobat), yaitu:

“Tidak membatasi jumlah kunjungan pasien. SDM yang dimiliki belum memadai dengan jumlah kunjungan pasien. Tidak ada pembatasan pasien dan dilayani sampai jam tutup puskesmas. Tidak ada pembayaran sama sekali/gratis menggunakan BPJS/ KIS.” (IK- kepala puskesmas)

“Tidak membatasi jumlah kunjungan berobat pasien. Belum cukup SDM dengan jumlah kunjungan pasien. Tidak ada pembatasan pasien dan dilayani sampai jam tutup 15.00 WIB. Tidak ada pembayaran sama sekali Puskesmas gratis menggunakan BPJS/ KIS.” (IU - pj mutu)

“Sepertinya tidak ada saya lihat begitu. Iya masih terjangkau Namanya juga puskesmas Pakai BPJS gratis.” (IP- 2 pasien)

“Tidak ada. Iya terjangkau gratis pakai bpjs, Namanya gratis yaudah gak mau banyak tingkah aku dek walupun lama menunggu.” (IP-3 pasien)

“Tidak ada pembatas. Tidak bayar, hanya saja lama antri bisa sampai 20 menit keknya ada mungkin karena BPJS ini.” IP-4 (pasien)

“Tidak ada si kalau pembatas begitu karena saya juga pernah. Iya Gratis tapi Dokternya Jutek.” (IP-5 pasien)

“Selama saya berobat tidak ada kayaknya. Ya, Selama saya ketahui disini biayanya sangat terjangkau, cocok untuk Orang yang tidak mampu.” (IP - 6 pasien)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada 7 informan, informasi 2, 3, 4, 5,6 menyatakan bahwa tidak ada pembatas terhadap kunjungan pasien dalam berobat

selama dalam jam kerja, dan biaya untuk berobat terjangkau dikarenakan gratis menggunakan kartu bpjs akan tetapi menurut informan 4 dan 5 sangat lama antrinya.

4.2.3 Pernyataan informan mengenai kesinambungan

Adapun hasil dari wawancara yang telah dilakukan bersama informan terkait kesinambungan (dilihat dari pelayanan penyakit parah akan dilayani hingga sembuh/tidaknya), yaitu:

“Ia tetap akan kami layani sampai pasien sembuh, apabila pasien membutuhkan pengobatan tingkat lanjut maka akan segera kami rujuk ke rumah sakit.” IK - (kepala puskesmas)

“Ia tetap dilayani sampai pasien sembuh, apabila pasien membutuhkan pengobatan di tingkat lanjut maka akan segera dirujuk.” IU (pj mutu)

“Tidak pernah saya lihat karena pengalaman saya dan keluarga tidak ada kasus penyakit parah, tetapi kalau sakit lainnya pasti disembuhkan.” IP - 2 (pasien)

“Tidak tau soal mengenai itu.” IP- 3 (pasien)

“Iya dilayani karena sudah sering melihat orang-orang yang selalu berobat disini.” IP- 4 (pasien)

“Tidak tau pengobatan kasus sakit parah bakal dilayani atau tidak, tapi sepertinya udah puskesmas pasti akan dilayani itu dek.” IP-5 (pasien)

“Iya dilayani karena terjadi pada keluarga saya sendiri hingga sembuh.” IP-6 (pasien)

Berdasarkan hasil wawancara pada pernyataan ketiga yang dilakukan kepada 7 informan menyatakan bahwasanya informan 2,3,dan 5 tidak mengetahui bagaimana kesinambungan pengobatan dengan kasus terbanyak apakah akan dilayani hingga pasien tersebut sembuh atau tidak. Sedangkan informan yang lainnya menyatakan bahwa adanya pelayanan lebih lanjut seperti pengobatan yang terus menerus pada kasus penyakit terbanyak hingga pasien tersebut sembuh,jika serius akan dirujuk.

4.2.4 Pernyataan Informan Tentang Keamanan

Adapun hasil dari wawancara yang telah dilakukan bersama informan terkait kenyamanan (dilihat dari fasilitas terhindar dari cedera ,tenaga Kesehatan yang disiplin dan privat data pasien pada penyakit menular) ,yaitu:

“Baik, disiplin semua petugas Tenaga Kesehatan di Puskesmas Helvetia ini karena dilihat dari Apel tiap pagi yang diadakan di lingkungan Puskesmas. Sangat Terjaga untuk data pasien penyakit menular seperti HIV,TBC,da Ispa yang penyakit tertinggi di Puskesmas Helvetia. Terjaga keamanan ruangnya , ini menjadi prioritas Puskesmas agar mencegah dari Namanya cedera , seperti alat pegang lansia saja kami sediakan , dan kamar mandi juga kami perhatikan , begitupun Stiker di tangga agar tidak bertabrakan pasien tersebut naik dan turunnya.” IK (kepala puskesmas)

“Sudah cukup baik karena kami memastikan setiap ruangan , setiap ruangan menjadi prioritas bagi Puskesmas Helvetia . Iya pasti bakalan terjaga keamanannya untuk Data penyakit menular , karena itu hal yang sensitif untuk di perluaskan . Iya pasti itu terjaga , juga sudah dilihat di lingkungan puskesmas dari ruang tunggu nya , kamar mandi na , tangganya , bahkan untuk pegangan lansia sudah dipastikan aman dari cedera.” IU (pj mutu)

“Petugas puskesmas Helvetia dalam memberi pelayanan berobat kepada pasien sudah disiplin .Tidak tau terjaga keamanan data pasien Menular dikarenakan saya tidak peduli akan hal itu . Iya ruangan tunggu menurut saya terjaga keamanannya , terbebas dari cedera.” IP-2 (pasien)

“Petugas puskesmas Helvetia dalam memberi pelayanan kepada pasien sudah disiplin.Tidak tau karena saya tidak pernah melihat data menular tersebut aman atau tidaknya . Menurut saya terjaga , karena saya lihat juga di ruangan tunggu ada pegangan untuk lansia biar tidak terjatuh.” IP-3 (Pasien)

“Disiplin karena petugas kesehatannya tepat waktu datang ke puskesmas Helvetia. Saya tidak tahu mengenai data pasien penyakit menular terjaga keamanannya iya Terjaga mengenai keamanan ruangan yang terbebas dari bahaya cedera/rasa tidak aman.” IP-4 (pasien)

“Seperti nya disiplin karena saya lihat pagi itu mereka melakukan upacara , jadi tenaga kesehatannya sudah ditempat . Gak tau soal mengenai data penyakit menular terjaga atau tidaknya . Iya bagus terhindar dari bahaya” IP-5 (pasien)

“Kedisiplinan petugas puskesmas Helvetia dalam memberi pelayanan kepada pasien sudah baik. Kalau mengenai data pasien penyakit menular saya tidak tahu keamanannya bakalan terjaga gaknya.Terjaga si kalau saya lihat karena pas ke kamar mandi pun ada keset kaki biar gak licin.” IP-6 (pasien)

Berdasarkan hasil wawancara dari 7 informan menyatakan bahwasanya kedisiplinan petugas puskesmas dan untuk data penyakit menular informan 2, 3, 4, 5 dan 6 tidak mengetahuinya dan untuk keamanan ruangan di puskesmas helvetia sangat terjaga dan bagus.

4.2.5 Pernyataan informan tentang kenyamanan

Adapun hasil dari wawancara yang telah dilakukan bersama informan terkait kenyamanan (dilihat dari fasilitas fisik di puskesmas dan kebersihannya) yaitu:

“Sudah cukup baik dan harus ditingkatkan lagi agar pasien betul nyaman dalam berobat di puskesmas ini.” IK – kepala puskesmas

“Sudah cukup baik kalau dilihat Gedung dan lingkungannya akan tetapi tapi masi perlu ditingkatkan lagi di Puskesmas Helvetia.” IU (pj mutu)

“Menurut saya nyaman melihat gedungnya yang besar ada sampai lantai 2 nya jadi gak sempit dan panas dan lingkungannya sudah bersih sampah yang saya lihat juga tidak ada, buang pada tempatnya.” IP- 2 (pasien)

“Kalau saya lihat Enak dan bersih kok puskesmas Helvetia ini” IP-3 (pasien)

“Nyaman si Ketika dilihat gedungnya, fasilitasnya pun sesuai ada USG nya.” IP-4 (pasien)

“Bersih lingkungannya, tadi saya lihat pun Sampah nya dibuang pada tempatnya.” IP -5 (pasien)

“Nyaman dan enak untuk saya pandang, gedungnya juga besar, tatakan ruang tunggu nya juga banyak.” IP- 6 (pasien)

Berdasarkan hasil wawancara pada pernyataan kelima kepada 7 informan semua menyatakan bahwa kenyamanan dan kebersihan di Puskesmas Helvetia Medan bersih dan nyaman sehingga pasien pun merasakan nyaman walaupun menunggu lama saat berobat di puskesmas ini.

4.2.6 Pernyataan Informan tentang Informasi

Adapun hasil dari wawancara yang telah dilakukan bersama informan terkait Informasi (dilihat dari informasi penyampaian program jelas/tidak nya) yaitu:

“Informasi mengenai Program di puskesmas sudah cukup jelas , akan tetapi masih ada kendala dalam kekurangan SDM tersebut .” IK (kepala puskesmas)

“Cukup jelas tapi perlu ditingkatkan lagi karena Mengenai SDM di Puskesmas Helvetia Juga masih Kurang .” IU (pj mutu)

“Informasi program di puskesmas sudah jelas kadang saya lihat dari sosial media nya dikasih tau anak saya” IP-2 (pasien)

“Sudah Jelas.” IP- 3 (pasien)

“Kurang jelas karena pelan kali suaranya,seperti tidak semangat tenaga kesehatannya.” IP-4 (pasien)

“Kalau informasi seperti rujukan kurang jelas menurutku,tidak diarahkan ruangan mana untuk rujukan sampai keasar aku masuk ruangan “ IP-5 (pasien)

“Informasi program nya sudah Jelas kalau dilihat dari sosial media intagramnya. “ IP-6 (pasien)

Berdasarkan dari wawancara diatas terhadap informan 1, 2, 3, 6, 7 bahwa untuk informasi yang dibuat oleh puskesmas helvetia sudah jelas dan mempermudah buat pasien untuk mengetahui informasi tapi melalui media sosial Instagram yang dilihatnya yang akan didapatkan. Akan tetapi untuk informan 4 dan 5 kurang jelas dikarenakan kurangnya peduli terhadap yang dirasain oleh pasien.

4.2.7 Pernyataan tentang ketepatan waktu

Adapun hasil dari wawancara yang telah dilakukan bersama informan terkait ketepatan waktu (dilihat dari waktu tepat/tidaknya pelayanan Kesehatan berobat sesuai dengan SOP) yaitu:

“Sesuai dengan SOP yang berlaku di puskesmas Helvetia sudah Tepat waktu dan pastinya Tenaga Kesehatan puskesmas juga melayani Tepat Waktu sesuai dengan SOP .” IK (kepala puskesmas)

“Iya tepat waktu karena setiap pagi diadakan apel dan melayani pasien membutuhkan waktu 5 menit dari ruang duduk tunggu hingga dipanggil “ IU (pj mutu)

“Menurut saya 10-15 menit saya di panggil dari duduk hingga ke ruangan berobat , lumayan lama juga .” IP-2 (pasien)

“Untuk ketepatan waktu si saya 7 menit dipanggil nya , sudah cukup lah waktunya itu tidak lama untuk dipanggil mungkin karena udah siang jadi udah mulai berkurang pasiennya .” IP- 3 (pasien)

“10-15 menit saya menunggu disini (Ruang Tunggu).” IP-4 (pasien)

“30 menit/ sangat tidak tepat waktu” IP- 5 (pasien)

“25 menit/ tidak tepat waktu ,ada saya lihat tanpa bpjs lebih cepat didahulukan dibanding saya.”IP-6 (pasien)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dari 7 informan. Informan 5 dan 6 menyatakan bahwasanya pelayanan nya masih tidak waktu berbeda dengan Pasien Umum yang segera cepat didahulukan, diharapkan pihak puskesmas meningkatkan lagi kinerja pelayanan nya agar pasien yang berobat mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan penanggung jawab mutu mengatakan waktu yang tepat adalah 5 menit , dan informan yang lain menyatakan bahwa tingkat pelayanan sudah tepat waktu dan semoga pihak puskesmas bisa lebih meningkatkannya lagi.

4.2.8 Kepatuhan Kebersihan Tangan

Adapun hasil dari wawancara yang telah dilakukan bersama informan terkait Kebersihan Tangan yaitu:

“Petugas pelayanan puskesmas ini selalu menyediakan hand sanitizer berbahan dasar alkohol, menyediakan tempat cuci tangannya juga.” IK (kepala puskesmas)

“Iya , kebersihan tangan sudah cukup baik karena ada wastafel di lingkungan Puskesmas untuk cuci tangan .” IU (pj mutu)

“Iya petugas pelayanan selalu menyediakan alat untuk kebersihan tangan seperti hand sanitizer dan tempat cuci tangan.” IP- 2 (pasien)

“Kurang, tidak ada pakai sarung tangan, gak Nampak cuci tangan gaknya .” IP-3 (pasien)

“Ya semua tersedianya alat untuk kebersihan tangan.”IP-4 (pasien)

“Kurang sepertinya, gak nampak bersihkan tangan dulu,langsung menangani pasien aja” IP - 5(pasien)

“Iya, Tata cara kebersihan tangan sudah baik saya lihat karena menggunakan sarung tangga saat hendak mengobati saya.” IP-6 (pasien)

Berdasarkan wawancara diatas bahwa dari 7 informan, informan 3 dan 5 masi menemukan pihak puskesmas masi tidak mematuhi kebersihan tangan dan diharapkan pihak puskesmas lebih memperhatikan kinerja tenaga kesehatan dalam menangani pasien dan informan yang lain nya mengatakan bahwa kepatuhan kebersihan tangan sudah baik di puskesmas Helvetia Medan.

4.2.9 Kepatuhan Penggunaan APD

Adapun hasil dari wawancara yang telah dilakukan bersama informan terkait Kepatuhan Penggunaan APD yaitu:

“Iya pasti menggunakan alat pelindung diri (APD) karena untuk penyakit menularkan jadi memang untuk mencegah dari Penyakit tersebut tetap harus safety Keamanan dalam menangani penyakit menular.” IK (Kepala puskesmas)

“Iya untuk alat pelindung diri ini pasti akan dipakai sama tenaga Kesehatan karena untuk menjaga dari penyakit lainnya, virus, jadi tetap harus safety.” IU (pj mutu)

“Kepatuhan petugas pelayanan puskesmas Helvetia dalam penggunaan APD sudah baik.” IP – 2 (pasien)

“Kurang, saya lihat di ruangan HIV itu tidak menggunakan APD.” IP-3 (pasien)

“Kurang karena dilihat kadang pakai kadang tidak.” IP-4 (pasien)

“Iya karena pernah dengar kata tetangga memakai masker saat menangani pasien.” IP-5 (pasien)

“Iya sudah baik kepatuhan petugas pelayanan puskesmas dalam penggunaan APD.” IP-6 (pasien)

Berdasarkan wawancara diatas bahwa dari 7 informan, informan 3 dan 4 masi menemukan pihak puskesmas masi tidak mematuhi penggunaan APD dan diharapkan pihak puskesmas lebih memperhatikan kinerja tenaga kesehatan dalam menangani pasien dan informan yang lain nya mengatakan bahwa kepatuhan penggunaan APD sudah baik di puskesmas helvetia medan.

1.2.10 Kepatuhan Identifikasi Pasien

Adapun hasil dari wawancara yang telah dilakukan bersama informan terkait Kepatuhan Identifikasi Pasien yaitu:

“Iya, setiap kali menerima pasien, petugas pelayanan puskesmas selalu melakukan identifikasi saat menerima pasien, karena agar nantinya pas berobat tidak keliru saat dipanggil Namanya dan keluhan pasiennya apa, untuk pas di pengambilan obat tidak salah nama juga.” IK-kepala Puskesmas

“Iya pasti untuk identifikasi pasien karena kan untuk menghindari kesalahan dalam pengobatan pasien agar tidak salah dalam pemberian obat tersebut.” IU (pj mutu)

“Iya petugas pelayanan puskesmas selalu melakukan identifikasi saat memberikan obat.” IP-2 (Pasien)

“Saya tidak tahu mengenai identifikasi saat menerima pasien dan identifikasi saat memberikan obat.” IP- 3,5 dan 6 (pasien)

“Ya petugas layanan puskesmas selalu melakukan identifikasi saat memberikan obat.” IP -4 (pasien)

Berdasarkan wawancara diatas bahwa dari 7 informan, informan 3,5 dan 6 masi tidak mengetahui tentang identifikasi pasien dan diharapkan pihak puskesmas lebih memperhatikan kinerja tenaga kesehatan dalam mengidentifikasi pasien dan informan yang lain nya mengatakan bahwa kepatuhan identifikasi pasien sudah baik di puskesmas Helvetia medan.

4.2.11 Kepuasan Pasien

Adapun hasil dari wawancara yang telah dilakukan bersama informan terkait Kepuasan Pasien yaitu:

“Untuk pelayanan di puskesmas Helvetia dalam meberikan pelayanannya sudah baik sesuai dengan standar operasional pelayanan puskesmas Helvetia, untuk Survey Kepuasan Pasien per enam bulan, biasanya target selalu tercapai dalam waktu enam bulan, setahun dua kali menggunakan survei kepuasan pada pasien,” IK- kepala puskesmas

“Dalam pelayanan sudah baik, untuk kepuasan biasanya kami tim mutu evaluasi per enam bulan, biasanya target selalu tercapai dalam waktu enam bulan, setahun dua kali, menggunakan survei kepuasan pada pasien.” IU – pj mutu

“Kurang puas untuk dalam pelayanan puskesmas, masih harus ditingkatkam lagi.” IP-2 (pasien)

“Cukup puas pelayanan puskesmas Helvetia Namanya juga biayanya gratis kan.” IP-3 (pasien)

“Cukup puas lah dalam pelayanan Puskesmas disini walaupun sedikit ngeselin karena kurangnya Ramah pada Tenaga Kesehatan Puskesmas Helvetia.” IP-4 (pasien)

“Kurang puas,perlu ditingkatkan lagi,dulu ini ada bayar parkirnya dek,sekarang aja baru gadak karena pada ngadu pasien.” IP-5 (pasien)

“Lumayan”. IP- 6 (pasien)

Berdasarkan wawancara diatas bahwa dari 7 informan, informan 2,3 dan 5 masi merasakan kurang puas terhadap pelayanan puskesmas dan diharapkan pihak puskesmas lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pasien agar pasien merasakan puas terhadap kualitas pelayanan di puskesmas dan informan yang lain nya mengatakan bahwa kepuasan pasien sudah baik di puskesmas Helvetia medan.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Efektivitas

Hasil penelitian Survey pada lapangan di Puskesmas Helvetia Kota Medan oleh 2 orang dari 5 informan yang saya wawancarai masih ada petugas Kesehatan tidak efektif dalam menjalankan pekerjaannya seperti Tenaga Kesehatan Yang kurang Ramah Terhadap Pasien sehingga perlu ada pembenahan, terutama bagian pelayanan loket pelayanan Kesehatan Masyarakat padahal penanggung jawab mutu mengarahkan ke semua tenaga Kesehatan untuk 5s kepada pasien ,penanggung jawab mutu menerima Pengaduan pasien dan membuat rapat tim untuk dievaluasi kedepannya.

Berdasarkan wawancara tersebut juga pada mutu pelayanan Kesehatan di Puskesmas Helvetia Kota Medan ditinjau dari efektifitas merupakan keahlian dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan serta kemampuan mereka untuk

meyakinkan masyarakat terhadap kompetensi dan kredibilitas yang dimiliki tenaga Kesehatan.

Dalam arahan sebagai penanggung jawab mutu yang telah diwawancarai setiap petugas harus memahami prosedur pelayanan yang baik walaupun itu honorer akan tetapi masih ada kendala untuk evaluasi oleh penanggung jawab mutu dikarenakan penanggung jawab mutu merangkap juga sebagai dokter, maka dari itu Evaluasi Pengaduan dilakukan setiap 6 bulan sekali. Menurut Penanggung jawab mutu tidak efektif karena waktu evaluasi kurang mencukupi, dalam tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mendefinisikan efektifitas pelayanan Kesehatan Puskesmas Helvetia Kota Medan.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan Aidah yang menyatakan bahwa masih ada petugas kesehatan tidak efektif dalam menjalankan pekerjaannya sehingga perlu ada pembenahan, efektivitas (*effectiviness*) merupakan keahlian dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan serta kemampuan mereka untuk meyakinkan masyarakat terhadap kompetensi dan kredibilitas yang dimiliki. Upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan dilihat dari efektivitas (*Effectiveness*) di Puskesmas (Aidah, 2022)

Hasil Penelitian ini sejalan dengan Herawati penelitian dengan kepala puskesmas perawatan mengenai ketersediaan sarana dan prasarana pada puskesmas, memang masih kurang sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan terutama kebutuhan pelayanan pasien atau warga masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan kesehatan karena biasanya hanya dapat dilakukan berupa rawat jalan dan selanjutnya akan diberikan rujukan pada rumah sakit terdekat, hal ini dilakukan untuk mempercepat proses pelayanan karena mengingat sarana prasarana di puskesmas belum memadai untuk

mecukupi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat seperti supir mobil ambulans yang masih kurang atau pelengkapan kebutuhan medis lainnya maupun alat komunikasi untuk mempercepat proses pelayanan. Komunikasi dapat menjadi instrumen untuk mengalirkan informasi regulasi, kebijakan, dan kondisi pelayanan kesehatan. Komunikasi yang baik akan memberikan transfer pemahaman kepada masyarakat penerima manfaat layanan. (Herawati & Bakhri, 2019)

Penelitian ini sejalan dengan Teori Pohan (2006) artinya harus mampu mengobati atau mengurangi keluhan yang ada, mencegah terjadinya penyakit serta berkembangnya dan meluasnya penyakit yang ada. Efektifitas Layanan Kesehatan ini Bergantung bergantung pada bagaimana standar layanan Kesehatan itu digunakan dengan tepat, Konsisten, dan sesuai dengan situasi setempat.

4.3.2 Efisiensi

Dari jawaban informan 4 dan informan 5 terlihat bahwa system pelayanan di Puskesmas masih sering antri membuat pasien menunggu lama. Hal ini bisa membuat semua pasien jenuh menunggu dan memakan waktu pasien yang sedang menahan sakit. Oleh karena itu, harus diperbaiki sistem pelayanan di Puskesmas.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa mengenai dimensi pelayanan Kesehatan dilihat dari efisiensi bahwa Puskesmas Helvetia di Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan sudah memberikan pelayanan yang sesuai, baik bagian administrasi, pelayanan obat maupun bagian pemeriksaan Kesehatan menurut hasil yang didapatkan sudah sangat baik akan tetapi Informan yang peneliti wawancarai waktunya untuk pengguna BPJS tidak efisien menunggu dari ruang tunggu hingga dipanggil ke ruangan sampai 20-30 menit padahal Penanggung jawab mutu mengatakan waktu yang efisien 5 menit untuk dipanggil dari ruang tunggu ke

ruangan berobat, Penanggung jawab mutu mengatakan jumlah SDM tidak mencukupi dengan jumlah kunjungan pasien yang sangat banyak seperti Nutrisi Jumlah yang dibutuhkan di Puskesmas Helvetia 2 akan tetapi hanya 1 di Puskesmas Helvetia, dan juga pranatalab SDM yang diperlukan 3 akan tetapi hanya 2 di puskesmas, Supir Ambulan belum ada padahal untuk transportasi Ambulans sudah ada walaupun begitu Tenaga Kesehatan Puskesmas Akan tetap melayani berobat hingga puskesmas tutup pukul 15.00 WIB, Ketika peneliti mewawancarai secara langsung 5 informan pasien mengatakan waktu tutup puskesmas di google berbeda dengan tempat langsung, di Google Pukul 16.00 WIB sedangkan pernah mereka berobat jam 14.00 atau 15.00 WIB sudah tutup hingga membuat pasien harus datang lagi besoknya, pernah Ketika tahun 2023 Puskesmas tutup hingga membuat Pasien kesal dan tahun Sebelumnya Biaya Parkir itu ada sebesar 2000 hingga membuat pasien kesal dan mengadu ke Tenaga Kesehatan karena menurut informan yang peneliti bertanya “berobat gratis tapi parkir bayar sama saja”, tetapi tahun 2024 sudah tidak ada lagi bayar parkir gratis setelah dievaluasi oleh penanggung jawab mutu.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan Aidah ditinjau dari efisiensi di puskesmas yaitu sudah sesuai aturan yang dijalankan oleh setiap petugas, jadi petugas Kesehatan sudah selalu siap kapanpun melayani pasien yang datang berobat, kemampuan petugas melayani pasien sudah sangat baik, walaupun jawaban masyarakat masih ada perlu dibenahi dalam mutu pelayanan Kesehatan di puskesmas ini. (Aidah, 2022)

Penelitian ini sejalan dengan Izzati, suatu pelayanan Kesehatan dapat dianggap berkualitas apabila semua persyaratan pelayanan Kesehatan dipenuhi dan mampu memuaskan pasien. salah satu ukuran dalam pelayanan adalah keterjangkauan, yaitu

sejauh mana biaya pelayanan Kesehatan dapat dijangkau oleh pengguna layanan. (Izzati, 2023)

Penelitian ini sejalan dengan Pohan (2006), Efisiensi sangat penting dalam layanan Kesehatan. Layanan Kesehatan yang efisien dapat melayani lebih banyak pasien atau masyarakat. Layanan Kesehatan yang tidak memenuhi standar layanan Kesehatan umumnya berbiaya mahal, kurang nyaman bagi pasien, memerlukan waktu yang lama, dan menimbulkan resiko yang lebih besar kepada pasien.

4.3.3 Kestinambungan

Dari hasil wawancara kepada 7 informan banyak yang menyatakan bahwasannya, pasien tetap dialayani dan diperiksa bagaimana pun keadaannya oleh dokter. Setelah tau keadaannya, jika memang pasien harus dirujuk maka dokter akan membuat rujukannya, Jika tidak, dokter akan memberi resep sesuai penyakitnya.

Akan tetapi, dari 7 informan tersebut ada yang berbeda pendapat, yakni informan 2,3,dan 5 yang menyatakan tidak mengetahui bagaimana kestinambungan pengobatan dengan kasus terbanyak apakah akan dilayani hingga pasien tersebut sembuh atau tidak. Sedangkan informan yang lainnya menyatakan bahwa adanya pelayanan lebih lanjut seperti pengobatan yang terus menerus pada kasus penyakit terbanyak hingga pasien tersebut sembuh,jika serius akan dirujuk.

Hasil Penelitian yang dilakukan peneliti pada lapangan bahwa Proses Rujukan pada Pasien begitu Lama jika ditanggapi oleh pasien, Ketika Peneliti pun Survey secara langsung untuk prosedur rujukan yang dilakukan oleh tenaga Kesehatan

Hampir setengah Jam untuk dilayani berobat rujukan dikarenakan petugas Kesehatan Lelah dalam bekerja dikarenakan sumber daya manusia yang kurang.

Survey Peneliti pun melihat secara langsung kurangnya Ramah oleh pegawai Kesehatan di Puskesmas yang ditanya apalagi pada lansia yang pendengarannya kurang, akan tetapi disaat pasien bertanya kepada anak lapangan kerja atau anak PKL tersebut baru menjelaskan dengan baik, Ramah dan prosedurnya jelas. Bahkan anak lapangan tersebut mengarahkan hingga masuk ke ruangan yang dituju sedangkan petugas adminstrasinya membiarkan tersebut tanpa senyum.

Peneliti ini juga bertanya ke penanggung jawab mutu pada pasien yang menderita Hiv dan TBC pengobatannya seperti dilayani hingga sembuh akan tetapi jika penanganan yang parah dirujuk ke Rumah Sakit, begitupun peneliti bertanya kepada pasien dilayani hingga sembuh akan tetapi jika parah akan dirujuk.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Aidah Kesiambungan layanan Kesehatan pasien harus dapat dilayani sesuai dengan kebutuhannya, termasuk rujukan jika diperlukan tanpa mengulangi prosedur diagnosis dan terapi yang tidak perlu. Pasien harus selalu mempunyai akses layanan Kesehatan yang dibutuhkannya Karena Riwayat penyakit pasien terdokumentasi dengan lengkap, akurat, dan terkini, layanan Kesehatan rujukan yang diperlukan pasien dapat terlaksana dengan tepat, waktu dan tempatnya. (Aidah 2022)

Hasil penelitian ini sejalan dengan Suriati kesiambungan pelayanan dalam penilaian pasien tentang kelanjutan pengobatan kunjungan, mekanisme rujukan bahwa kesiambungan pelayanan kesehatan diartikan bahwa pelayanan yang diterima oleh masyarakat benar-benar memperhatikan sekecil apapun perkembangan pihak pasien. (Suriati , 2018)

Penelitian ini sejalan dengan Teori Pohan (2006) Dimensi kesinambungan layanan kesehatan artinya pasien harus dapat dilayani sesuai kebutuhannya, termasuk rujukan jika diperlukan tanpa mengulang prosedur diagnosis dan terapi yang tidak perlu. Pasien harus selalu mempunyai akses pelayanan kesehatan yang di lakukan.

4.3.4 Keamanan

Hasil Penelitian oleh Peneliti di lapangan Petugas Kesehatan Puskesmas Helvetia Medan Disiplin karena tiap pagi diadakan apel pagi agar tidak terlambat untuk melayani pengobatan pasien dalam pelayanan Kesehatan, Bahkan untuk data Penyakit menular pada penderita seperti HIV dan AIDS bahkan penyakit TBC dan penyakit tertinggi ISPA sangat terjaga keamanannya.

Ketika Survey Peneliti lapangan melihat Begitupun Keamanan setiap Ruangan sangat di prioritaskan oleh tenaga Kesehatan Puskesmas Helvetia dari tempat runag tunggu, toilet umum , tangga , dan pegangan juga disediakan oleh lansia agar tidak terjadinya kecelakaan atau jatuh ditempat bahkan keset toilet disediakan didepan kamar mandi agar para pasien tidak terpeleset keluar begitupun stiker penanda di tangga untuk naik dan turun dibedakan agar tidak terjadinya bertabrak dengan pasien lainnya.

Penelitian ini Sejalan dengan Aidah Dari tahun ke tahun kasus medical eror semakin banyak terjadi. Keamanan masih belum menjadi prioritas utama dalam pelayanan Kesehatan, beberapa kesalahan yang dilakukan di anggap biasa dan kurang mendapat perhatian untuk segera diselesaikan. Oleh karena itu, pelaku-pelaku dalam organisasi Kesehatan harus berpikir secara seksama dan mengerti keamanan dari pelayanan yang diberikan.(Aidah 2022)

Don Berwick berpendapat bahwa organisasi pemberi pelayanan Kesehatan harus rutin mengumpulkan, menganalisis, dan merespon secepat mungkin masalah kualitas dan keamanan pelayanan Kesehatan yang mana bisa berasal dari pendapat pasien, staf, kritik, dan pengukuran lainnya yang relevan sehingga hal ini bisa berfungsi sebagai detector sebelum masalah tersebut benar-benar terjadi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Teori Pohan (2006) yang menyatakan bahwa mengenai dimensi keamanan maksudnya layanan kesehatan tersebut harus aman, baik bagi pasien, bagi pemberi layanan, maupun bagi masyarakat sekitarnya. Layanan kesehatan yang bermutu harus aman dari resiko cedera, infeksi, efek samping, atau bahaya lain yang ditimbulkan oleh layanan kesehatan itu sendiri. Penanggung jawab Mutu Memprioritaskan Keamanan di Puskesmas Seperti pengangan untuk lansia agar tidak terjatuh, keset kaki agar tidak licin.

4.3.5 Kenyamanan

Hasil Penelitian pada peneliti ketika survey terjun langsung lapangan di puskesmas Helvetia melihat kondisi nyaman pada lingkungan puskesmas seperti gedung yang besar dan cukup untuk ruang tempat tunggu pasien tersebut, sehingga pasien nyaman mendapatkan tempat duduk yang cukup lapang dan tidak berdiri lama menunggu karena banyak tempat ruang tunggu selalu ada tempat duduknya.

Peneliti pun melihat tempat setiap ruangan sangat bersih dan nyaman dipandang karena setiap selesai puskesmas pengobatan selalu di bersikan oleh petugas kebersihan yang ditanggung jawab oleh penanggung jawab mutu. Bahkan di ruangan tempat duduk hiv dan tbc setiap pasien selesai berobat dan pulang selalu dielap, dibersihkan kembali

kursinya dan Bahkan nyaman di toilet juga diperhatikan oleh tenaga Puskesmas seperti air yang mengalir untuk kebersihannya pada pasien puskesmas Helvetia kota Medan.

Hasil Penelitian sejalan dengan penelitian Aidah Kenyamanan tidak berpengaruh langsung dengan efektifitas layanan Kesehatan tetapi mempengaruhi kepuasan pasien untuk datang berobat Kembali ke puskesmas tersebut (Aidah . 2022)

Hasil Penelitian ini sejalan dengan Teori Pohan (2006) yang menyatakan tidak berhubungan langsung dengan efektifitas layanan Kesehatan, tetapi mempengaruhi kepuasan pasien atau konsumen sehingga mendorong pasien untuk datang berobat kembali ke tempat tersebut.

4.3.6 Informasi

Hasil peneliti terjun langsung mengenai informan mengatakan " informasi rujukan pada tenaga kesehatan kurang jelas hingga membuat pasien salah masuk ruangan dikarenakan tidak ada petanda ruang rujukan lalu pasien pun kebingungan karena tidak ada pengarahan pada pasien menuju ruangan pada program kerja kurang informasi dikarenakan sumber daya manusia di informasi tidak, yang membuat kurangnya informasi program kerja pada tenaga Kesehatan Puskesmas Helvetia kota medan.

Survey peneliti tersebut penanggung jawab mutu ingin sekali evaluasi dalam sumber daya manusia tersebut akan tetapi kendalanya masih sibuk merangkap sebagai dokter, maka dari itu perlu pembenahan pada puskesmas Helvetia. Penanggung jawab Mutu Mengatakan juga setiap diruangan dokter dan admintrasinya "cukup jelas akan tetapi menurut Data Profile Kesehatan untuk

SDM sistem Informasi Kesehatan Belum ada,masih kekurangan SDM dan pengelolaan Program dan pelaporan juga belum ada, masih kekurangan SDM. Penerapan Sistem informasi Kesehatan Puskesmas yang terintegrasi dari semua unit pelayanan.

Demikian pula dapat menyajikan informasi secara cepat, tepat dan dapat dipercaya sehingga informasi yang disajikan puskesmas dapat dipakai untuk pengambilan keputusan di berbagai tingkat sistem kesehatan dan berbagai jenis manajemen kesehatan baik untuk manajemen pasien, unit dan sistem Kesehatan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan Puskesmas kepada masyarakat.

Hasil pengamatan yang dilakukan pada sisi input menjelaskan bahwa masih muncul adanya keterlambatan pengiriman data, kurangnya SDM dari segi kualitas maupun kuantitasnya, serta sarana prasarana SIK yang masih dianggap kurang untuk menunjang pengimplementasian SIK secara maksimal. Ketika dilihat dari sisi proses, pengolahan data Kesehatan sudah menggunakan sistem komputerisasi tetapi pemeliharaan yang dilakukan masih tidak rutin dilaksanakan setiap tahunnya. Konsistensi yang ada dalam proses pengiriman data pun dianggap masih belum konsisten. Jika ditinjau dari sisi output, data yang dihasilkan oleh sistem digunakan untuk perencanaan pelaksanaan kegiatan di Puskesmas Helvetia di kemudian hari. Secara garis besar, pengimplementasian SIK di Puskesmas Helvetia masih memerlukan evaluasi dan perbaikan agar pengimplementasian SIK bisa semakin dimaksimalkan dengan baik.

Penelitian ini sejalan dengan Aidah Pelayanan Kesehatan yang bermutu harus mampu memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana dan bagaimana layanan Kesehatan itu akan atau telah dilaksanakan. Dimensi informasi ini sangat penting pada tingkat puskesmas dan rumah sakit. (Aidah, 2022)

Hasil penelitian ini sejalan dengan Teori Pohan (2006) yang menyatakan bahwa dimensi informasi sangat mempengaruhi kualitas pelayanan karena informasi yang jelas dapat mempermudah dalam pengurusan administrasi

pelayanan maupun pengobatan, selain itu informasi yang jelas mempermudah petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan sehingga bisa lebih cepat dan tanggap. Penting sekali pemberian informasi ini bagi puskesmas agar masyarakat lebih terbuka pemikirannya mengenai Kesehatan.

4.3.7 Ketepatan Waktu

Dapat diketahui bahwa berdasarkan wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan dilapangan bahwa pasien di puskesmas Helvetia kurang efektif dalam pelayanan waktunya bagi pasien BPJS menurut Survey dilapangan, karena biasanya pasien nonBPJS lebih diutamakan atau dipercepat, saya langsung survey pada pasien informan yang mengatakan " saya pernah menunggu lama, eh yang datang deluan dipanggil pas saya tanya dek sama ibu (pasien) itu karena dia umum.yauda saya tidak mau banyak cakap karena toh juga nasib saya gratis dek disini gak mau banyak tingkah".

Bahwa dalam pengamatan ini juga peneliti melihat secara langsung dilapangan Puskesmas Helvetia melihat ada yang lebih mendeluaskan orang yang baru datang hingga yang awal datang protes karena waktu yang cukup lama menunggu dikarenakan orang dalam kenalan diutamakan dalam pelayanan berobat Puskesmas Helvetia.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa peran puskesmas untuk kelengkapan dan ketepatan waktu dokumen meliputi data dan sumber daya manusia bersumber pada data-data pelaporan pemegang program di Puskesmas disamping itu juga sumber daya manusia di Puskesmas belum melaksanakan tugasnya dengan baik.Puskesmas merupakan ujung tombak sumber data Kesehatan khususnya bagi dinas kesehatan kota dan Sitem Pencatatan dan Pelaporan Terpadu sehingga diharapkan terciptanya sebuah informasi yang akurat, representatif dan reliable yang dapat dijadikan pedoman dalam penyusunan perencanaan kesehatan. Setiap program akan menghasilkan

data. Data yang dihasilkan perlu dicatat, dianalisis dan dibuat laporan. Data yang disajikan adalah informasi tentang pelaksanaan program dan perkembangan masalah kesehatan masyarakat. Informasi yang ada perlu dibahas, dikoordinasikan, diintegrasikan agar menjadi pengetahuan bagi semua staf puskesmas. Pencatatan harian masing-masing program Puskesmas dikombinasi menjadi laporan terpadu puskesmas atau yang disebut dengan system pencatatan dan pelaporan terpadu Puskesmas

Penelitian ini sejalan juga dengan Aidah Agar berhasil, layanan Kesehatan harus dilakukan dalam waktu dan cara yang tepat, oleh pemberi layanan yang tepat, menggunakan peralatan dan obat yang tepat, serta biaya yang tepat (efisien). (Aidah , 2022)

Berdasarkan penelitian Gaspersz dalam Herlambang menyatakan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pasien ada indikator ketepatan waktu pelayanan untuk mengukur kepuasan pasien, dimana ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu pasien saat menunggu giliran menunggu pemeriksaan dan berapa lama proses pemeriksaan yang mereka jalani.

Penelitian ini sejalan dengan Teori Pohan (2006) menyatakan 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 (tepat).

4.3.8 INM di Puskesmas Helvetia Kota Medan

Mutu Pelayanan pada Indikator Nasional Mutu (Kepatuhan Kebersihan tangan, Identifikasi Pasien, Kepatuhan APD dan Kepuasan Pasien).

4.3.8.1 Kepatuhan Kebersihan Tangan

Berdasarkan Pengamatan peneliti terjun lapangan di puskesmas Helvetia, peneliti bertanya kepada Informan Penanggung Jawab Mutu untuk Kebersihan Tangan oleh Tenaga Kesehatannya, Tenaga Kesehatan di Puskesmas Helvetia Sudah cukup baik, dikarenakan sebelum melakukan Tindakan kepada pasien tenaga Kesehatan menggunakan sarung tangan medis, dan mencuci tangan terlebih dahulu sebelum Tindakan. Pada peneliti survey dan pengamatan secara langsung di lingkungan Puskesmas Sudah juga Menyediakan Hand Sanitizer dan Wastafel untuk cuci tangan untuk Pasien dan Tenaga Kesehatan.

4.3.8.2 Identifikasi Pasien

Berdasarkan Pengamatan Oleh Peneliti Secara langsung yang peneliti wawancarai Penanggung jawab mutu untuk Identifikasi Pasien sudah Baik Karena menurut penanggung jawab mutu untuk menghindari kesalahan dalam pengobatan pasien perlu adanya identifikasi Pasien agar memperlancar atau mempermudah dalam pemberian pelayanan kepada pasien mencakup nama lengkap pasien, tanggal lahir pasien, nomor rekam medis dan nomor induk kependudukan (NIK), identifikasi pasien merupakan proses untuk memastikan bahwa layanan medis yang diberikan kepada orang yang tepat. Hal ini penting untuk keselamatan pasien, karena dapat mencegah kesalahan medis, seperti dalam pemberian obat dan penanganan pasien yang memastikan ketepatan pasien menerima layanan atau Tindakan serta menyalurkan layanan atau Tindakan yang sesuai dibutuhkan.

Berdasarkan juga identifikasi pasien menurut SOP Puskesmas Helvetia “Pelaksanaan Identifikasi Pasien “ Surat Keputusan kepala UPT Puskesmas Helvetia Nomor 445/02.626/SK/I/2023 , pelaksanaan identifikasi pasien adalah suatu sistem identifikasi kepada pasien untuk membedakan antara pasien yang satu dengan yang lain sehingga memperlancar atau mempermudah dalam pemberian pelayanan kepada pasien , tujuannya untuk acuan penerapan Langkah – Langkah untuk memberikan identitas pada pasien , membedakan pasien , untuk menghindari kesalahan medis.

4.3.8.3 Kepatuhan Penggunaan Alat Pelindung Diri

Berdasarkan survey pada peneliti dalam pengamatan secara langsung di Puskesmas Helvetia mewancarai informan Penanggung Jawab mutu , dalam kepatuhan Penggunaan APD pada Penyakit Menular seperti covid pada waktu itu Tenaga Kesehatan menggunakan APD agar tidak terjadinya penularan dalam tenaga Kesehatan untuk mengantisipasi , pada peneliti melihat secara langsung di ruangan HIV tenaga Kesehatan menggunakan masker dan sarung tangan, tapi tidak menggunakan baju Alat pelindung diri (APD) .

4.3.8.4 Kepuasan Pasien

Berdasarkan Pengamatan survey pada peneliti oleh penanggung jawab mutu sebagai informan Kepuasan Pasien Oleh Dokter Yohana diukur melalui survey kepuasan pasien secara langsung, pengaduan pasien di kotak pengaduan dan saran, Google Ulasan, Sudah Baik tercapai rata-rata 90% dari target 76,61 %

Survey kepuasan pasien dilakukan setiap 6 bulan sekali untuk mengevaluasi dalam pengaduan yang pasien berikan melalui kotak surat, ulasan google, dan Papan tulis di Ruangan tunggu Pasien, Survey kepuasan pasien yang dilakukan untuk mengetahui Tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh oleh pasien setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Menurut Dokumen Data Puskesmas Untuk menjamin terlaksananya pelayanan Kesehatan yang bermutu/dapat menjamin kepuasan pelanggan dari keamanan pasien .Maka UPT . Puskesmas perlu mengembangkan standar pelayanan minimal yang merupakan salah satu syarat administrasi puskesmas dengan mengacu pada peraturan pemerintah Nomor 4 tahun 2019 tentang standar Teknis Pemenuhan Mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal bidang kesehatan .

TABEL 2.3 SURVEY KEPUASAAN PASIEN TAHUN 2023

BULAN	RESPONDEN	PENCAPAIAN	TARGET
Januari	262	90,88	≥ 76.61
Februari	258	89,49	≥ 76.61
Maret	262	90,88	≥ 76.61
April	262	90,88	≥ 76.61
Mei	324	89,91	≥ 76.61
Juni	335	92,96	≥ 76.61
Agustus	263	91,23	≥ 76.61
September	260	90,19	≥ 76.61
Oktober	287	88,49	≥ 76.61

November	260	90,19	≥76.61
Desember	293	76,61	≥76.61

Sumber : Penanggung Jawab Mutu Puskesmas Helvetia

Dari Tabel diatas merupakan survey kepuasan pasien di tahun 2023, dari bulan Januari – Desember, dengan Jumlah Responden 260 – 335 Pasien, target Kepuasan Pasien ≥76.61, dengan ini menyatakan pencapaian kepuasan pasien sudah mencapai target yang telah ditentukan Puskesmas Helvetia Kota Medan mencapai 90% .

Tabel 2.4 Capaian SPM Kesehatan UPT Puskesmas Helvetia Kota Medan Tahun 2020-2023

no	Jenis layanan dasar	Penerima layanan	Pernyataan Standar	Target %	Capaian Puskesmas 2020	Capaian Puskesmas 2021	Capaian Puskesmas 2022	Capaian Puskesmas 2023
1	Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil	Setiap Ibu Hamil	Setiap ibu hamil mendapatkan pelayanan Antenatal Sesuai standar	100	75,70	84,50	81,30	92,25
2	Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin	Setiap ibu bersalin	Setiap Ibu Bersalin Mendapatkan Pelayanan	100	80,40	84,50	85,30	93,38

			Persalinan Sesuai Standar					
3	Pelayanan Kesehatan Bayi Baru Lahir	Setiap bayi baru lahir	Setiap bayi baru lahir mendapatkan pelayanan Kesehatan neonatal esensial sesuai standar	100	80,40	88,60	85,30	40
4	Pelayanan Kesehatan Balita	Setiap Balita	Setiap Balita Mendapatkan pelayanan Kesehatan sesuai standar	100	85,20	84,10	86,00	100
5	Pelayanan Kesehatan Usia Pendidikan Dasar	Setiap Anak Usia Pendidikan dasar	Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Sesuai Standar	100	86,90	73,60	71,20	96
6	Pelayanan Kesehatan	Setiap Warga usia	Mendapatkan pelayanan	100	86,20	65,40	64,50	-

	Usia Produktif	15 tahun – 59 tahun	Kesehatan sesuai standar					
7	Pelayanan Kesehatan usia lanjut	Setiap warga negara usia 60 tahun keatas	Mendapatkan pelayanan sesuai standar	100	80,00	67,00	65,50	100
8	Pelayanan Kesehatan Penderita Hipertensi	Setiap penderita hipertensi	Mendapatkan pelayanan sesuai standar	100	84,50	85,00	86,20	-
9	Pelayanan Kesehatan Penderita Diabetes Melitus	Setiap Penderita Diabetes melittus	Mendapatkan pelayanan Kesehatan sesuai standar	100	85,20	88,00	87,50	-
10	Pelayanan Kesehatan ODGJ	Setiap ODGJ	Mendapatkan pelayanan Kesehatan sesuai standar	100	100	100	100	100
11	Pelayanan Kesehatan tuberkulosis	Setiap penderita Tuberkulosis	Mendapatkan pelayanan sesuai standar	100	100	100	100	100

Sumber : Pedoman Mutu Pelayanan Kesehatan 2022 dan Petugas Tatap Usaha Puskesmas Helvetia Kota Medan

Menurut data di Puskesmas Helvetia meliputi hampir semua program tidak mencapai target dikarenakan pandemi covid-19 , jumlah SDM yang tidak efisien dengan Jumlah Kunjungan Pasien, bahkan ada program yang tidak berjalan lancar sama sekali seperti UKS.

4.4 Mutu Pelayanan Kesehatan di puskesmas : Pendekatan Integrasi Keislaman

A. Efektifitas

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas , melainkan yang berkualitas kepada orang lain . hal ini berkaitan dengan surat al-isra' ayat 7, yang menyatakan bahwa :

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسْئُوا وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا

Artinya : Jika berbuat baik, (berarti) kamu telah berbuat baik untuk dirimu sendiri. Jika kamu berbuat jahat, (kerugian dari kejahatan) itu kembali kepada dirimu sendiri. Apabila datang saat (kerusakan) yang kedua, (Kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu, untuk memasuki masjid (Baitulmaqdis) sebagaimana memasukinya ketika pertama kali, dan untuk membinasakan apa saja yang mereka kuasai.(Q.S. AL-ISRA' Ayat :7)

Jika kamu berbuat baik dengan menaati perintah Allah dan Rasul-Nya serta melakukan kebijakan kepada sesamanya, berarti kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri, karena balasan yang kamu peroleh dari kebaikan itu. Dan jika kamu berbuat jahat, maka, kerugian kejahatan itu juga untuk dirimu sendiri, karena akibat dari

kejahatan akan menimpamu." Selanjutnya dinyatakan kejahatan yang kedua yang diperbuat oleh kaum Bani Israil dan azab Allah yang ditimpakan atas mereka dinyatakan dalam firmanNya, "Dan apabila datang saat hukuman kejahatan yang kedua, yang telah Kami tetapkan di dalam Kitab itu, Kami datangkan orang-orang lain untuk menyiksamu sehingga menyuramkan wajah-wajahmu, akibat kesedihan dan penderitaan yang kamu alami, dan mereka, yakni musuhmusuhmu masuk ke dalam masjid, yakni Masjidil Aqsa, guna menyiksa dan membunuhmu sebagaimana mereka memasukinya pada kali pertama guna menyiksa dan membunuhmu akibat kejahatan kamu yang pertama, dan mereka memasukinya dengan tujuan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai.

B. Efisiensi

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.

ناتها الثمن كلوا بها في الأرض خالد علي ولا تليقوا خطوات الشيطنة و لكم متر اين ١١٨
إنما يأمركم بالسوء والفحشاء وأن تقولوا على الله ما لا تعلمون 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.

Dari surah ini dapat disimpulkan bahwa untuk menghasilkan suatu barang harus memperhatikan kualitas produknya agar produk tersebut dapat digunakan dengan baik dan berkah seperti Melihat dari kualitas Sumber daya manusianya apakah sudah efisien dengan jumlah kunjungan pasiennya .

C. Kesenambungan

Allah menyatakan dalam Al-Qur'an Surah Ali Imran ayat 159:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَئِنْ لَمْ يَنْزَلْنَا بِكَ آيَاتٍ لَتَكُنَّ مِنَ الْمُهْزَمِينَ

وَأَسْتَغْفِرُ لَهُمْ وَتَأْوِيلُهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: *"Maka berkat rahmat dari Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka,*

mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yg bertawakkal” (Al Qur'an Surat Ali Imran: 159).

Dalam surah ini dijelaskan Apabila pemberi pelayanan memberikan sikap respek, sopan santun dan lemah lembut Ketika ditanya pasien untuk rujukan/pelayanan Kesehatan lainnya , maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa.

D. Keamanan

perlindungan terhadap data pribadi adalah tujuan syariat yang harus terwujud. namun sayangnya, masyarakat Indonesia dengan penduduk mayoritas pemeluk ajaran Islam, disebut minim literasi digital tentang pentingnya perlindungan data pribadi. Padahal syariat Islam mempunyai landasan etik berdasarkan nash-nash agama yang sangat memandang penting perlindungan data pribadi seseorang. Dalam surat an-Nur ayat 27 Allah SWT berfirman :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَدْخُلُوا بُيُوتًا غَيْرَ بُيُوتِكُمْ حَتَّى تَسْتَأْذِنُوا وَتُسَلِّمُوا عَلَىٰ أَهْلِهَا ذَٰلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah memasuki rumah yang bukan rumahmu sebelum meminta izin dan memberi salam kepada penghuninya. Demikian itu lebih baik bagimu agar kamu mengambil pelajaran. (QS An-Nur [24]:27)

Ibnu Asyur, seorang pakar ilmu tafsir terkemuka asal Tunisia, menyebut bahwa ayat tersebut merupakan panduan perizinan saat memasuki rumah. Ibnu Asyur mengemukakan rumah adalah tempat paling pribadi, tidak sekadar tempat berlindung dari panas, berteduh saat hujan, menghangatkan diri saat cuaca dingin.

Ayat ini menurutnya, merupakan kepekaan ajaran Islam soal penghargaan dan perlindungan terhadap ranah privat pribadi seseorang. Karena boleh jadi di dalam rumah

tersebut ada hal yang tidak ingin seseorang perlihatkan di depan publik yang merupakan kehormatannya.

E. Kenyamanan

Menurut pohan kenyamanan gedung.peralatan yg dipergunakan, karyawan, sarana komunikasi. Pernyataan ini sebagaimana yg dinyatakan dalam Al-Qur'an Surah At Takatsur ayat 1-5:

(١) أَلْهَاكُمُ النَّكَاتُ

(٢) حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ

(٣) كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ

(٤) ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ

(٥) كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ

Artinya: (1) Bermegah-megahan telah melalaikan kamu. (2) Sampai kamu masuk ke dalam kubur. (3) Sekali-kali tidak! Kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu). (4) Kemudian sekali-kali tidak! Kelak kamu akan Mengetahui.

(5) Sekali-kali tidak, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin. (AlQur'an Surat At-Takatsur. 1-5).

Dalam konsep Islam pelayanan yg berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yg menonjolkan kemewahan.

F. Informasi

informasi merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yg baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

dalam hadits Rasulullah yg diriwayatkan oleh Bukhari dan Muslim, Artinya: "Telah menceritakan kepadakami Muhammad bin Al Alaa"

telah menceritakan kepada kami Abu Usamah, dari Buraid bin Abdullah dari Abu Burdah dari Abu Musa dari Rasulullah Saw, bersabda: "Seorang muslim yg menjadi bendahara muslim yg amanat merupakan yg melaksanakan apa-apa yg diperintahkan kepadanya dengan sempurna dan suka hati, memberikannya kepada siapa yg diperintahkan memberikannya, maka bendahara itu termasuk salah seorang yg mendapat pahala bersedekah".

G. Ketepatan waktu

Pohan(2006) menjelaskan ketepatan waktu merupakan keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat dan tepat. Kecepatan dan ketepatan berkenaan dengan profesionalitas, sebagaimana yg dinyatakan oleh Rasulullah yg diriwayatkan oleh Bukhari sebagai berikut:

Artinya: Dari Abu Hurairah r.a berkata: Rasulullah SAW bersabda: "Apabila amanat disia-siakan maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: "Bagaimana cara menyia-nyiakan amanat wahai Rasulullah?" Rasulullah bersabda: "Apabila diserahkan suatu pekerjaan kepada yg bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya". (HR. Bukhari pada bab Riqaaq)