PEMENUHAN MUTU PELAYANAN PROSES PENDAFTARAN PASIEN DI PUSKESMAS DINAS KESEHATAN KABUPATEN SUKOHARJO

Sri Sugiarsi
Prodi D3 Rekam Medik STIKes Mitra Husada Karanganyar
sri_sugiarsi@yahoo.com

ABSTRAK

Proses pendaftaran pasien memenuhi kebutuhan pelanggan dan didukung oleh sarana dan lingkungan yang memadai merupakan salah satu dari standar Bab VII Layanan Klinis yang Berorientasi Pasien (LKBP). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji pemenuhan mutu pelayanan proses pendaftaran pasien di Puskesmas Dinas Kesehatan Kabupaten Sukoharjo. Jenis rancangan penelitian ini adalah observasional. Sampel penelitian ini sebanyak 12 Puskesmas di Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar. Variabel penelitian ini adalah standar proses pendaftaran pasien. Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan *cheak list* dan pedoman wawancara. Cara pengumpulan data dengan observasi, studi dokumen dan wawancara. Analisis data penelitian dilakukan secara deskriptif. Hasil penelitian ditemukan nilai rata – rata pencaian pada; kriteria 1 Proses pendaftaran pasien memenuhi kebutuhan pelanggan dan didukung oleh sarana dan lingkungan yang memadai di Puskesmas DKK Sukoharjo; 64%, kriteria 2 informasi tentang pendaftaran tersedia dan terdokumentasi pada waktu pendaftaran;81%, kriteria 3 hak dan kewajiban pasien, keluarga, dan petugas; 68,25%. kriteria 4 tahapan pelayanan klinis diinformasikan kepada pasien untuk menjamin kesinambungan pelayanan; 84,5%. Simpulan kriteria 1 dan kriteria 2 nilai rata – rata pencapaiannya < 80%.

Kata Kunci: pemenuhan, mutu, proses pendaftaran

PENDAHULUAN

Akreditasi puskesmas adalah penilaian dan pengakuan dari pihak eksternal (dalam hal ini Komisi Akreditasi dan/atau Perwakilan di Provinsi) terhadap Puskesmas mengenai sistem penyelenggaraan pelayanan dan upaya pokok serta sistem manajemen mutu Puskesmas sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dasar utama kebijakan penyelenggaraan Akreditasi Puskesmas adalah Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Praktik Mandiri Dokter, dan Praktik Mandiri Dokter Gigi. Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, Puskesmas wajib diakreditasi secara berkala paling sedikit 3 tahun sekali

Tujuan utama akreditasi Puskesmas adalah untuk pembinaan peningkatan mutu, kinerja melalui perbaikan yang berkesinambungan terhadap sistem manajemen, sistem manajemen mutu dan sistem penyelenggaraan pelayanan dan upaya kesehatan, serta penerapan manajemen risiko, bukan sekedar penilaian untuk mendapatkan sertifikat akreditasi. Pendekatan yang dipakai dalam akreditasi Puskesmas adalah keselamatan dan hak pasien dan keluarga, dengan tetap memperhatikan hak petugas. Prinsip ini ditegakkan sebagai upaya meningkatkan kualitas dan keselamatan pelayanan.

Dalam proses pelaksanaan Akreditasi Puskesmas menilai tiga kelompok pelayanan yang diselenggarakan di Puskesmas, yaitu kelompok Administrasi dan Manajemen (diuraikan dalam Bab I, II, dan III), kelompok Upaya Kesehatan Berbasis Masyarakat (UKBM) (diuraikan dalam Bab IV, V, dan VI) dan kelompok Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) (diuraikan dalam bab VII, VIII, dan IX). Masing-masing BAB terdiri dari kriteria-kriteria, dan dalam kriteria-kriteria tersebut terdapat

 ISBN: 9786021433218

Elemen Penilaian (EP). Secara keseluruhan terdapat 768 EP yang dipersyaratkan untuk dipenuhi sebagai instrument dalam penilaian Akreditasi Puskesmas. Proses pendaftaran pasien memenuhi kebutuhan pelanggan dan didukung oleh sarana dan lingkungan yang memadai merupakan salah satu dari standar Bab VII Layanan Klinis yang Berorientasi Pasien (LKBP). Pasien membutuhkan informasi yang jelas di tempat pendaftaran, oleh karena itu informasi pendaftaran harus tersedia dengan jelas yang dapat dengan mudah diakses dan dipahami oleh pasien. Penyediaan informasi kepada pasien memperhatikan latar belakang budaya dan bahasa yang dimiliki oleh pasien.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji pemenuhan mutu pelayanan proses pendaftaran pasien di Puskesmas Dinas Kesehatan Kabupaten Sukoharjo.

METODE

Jenis rancangan penelitian ini adalah observasional. Sampel penelitian ini sebanyak 12 Puskesmas di Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar. Variabel penelitian ini adalah standar proses pendaftaran pasien. Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan *cheak list* dan pedoman wawancara. Cara pengumpulan data dengan observasi, studi dokumen dan wawancara. Analisis data penelitian dilakukan secara deskriptif.

HASIL

Tabel 1 Kriteria 1. Proses pendaftaran pasien memenuhi kebutuhan pelanggan dan didukung oleh sarana dan lingkungan yang memadai di Puskesmas DKK Sukoharjo

No	Elemen	Capaian Nilai Rata – Rata (%)	Terpenuhi n (%)	Terpenuhi sebagian n (%)	Tidak terpenuhi n (%)
1	Tersedia prosedur pendaftaran	70	7 (58,33)	3 (25)	2 (16,66)
2	Tersedia bagan alur pendaftaran	65	5 (41,66)	5 (41,66)	2(16,66)
3	Petugas mengetahui dan mengikuti prosedur tersebut	70	9 (75%)	3 (25)	-
4	Pelanggan mengetahui dan mengikuti alur yang ditetapkan	65	5 (41,66)	3 (25)	2 (16,66)
5	Terdapat cara mengetahui bahwa pelanggan puas terhadap proses pendaftaran	57	4 (33,33)	-	8 (66,66)
6	Terdapat tindaklanjut jika pelanggan tidak puas	57	4 (33,33)	-	8 (66,66)
7	Keselamatan pelanggan terjamin di tempat pendaftaran	65	4 (33,33)	3 (25)	5 (41,66)

N = 12 Puskesmas

Dari tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar puskesmas telah mempunyai prosedur pendaftaran; dengan capaian nilai rata – rata ;70; sebanyak 7 (58,33%) puskesmas pada katagori nilai terpenuhi. Nilai rata – rata capaian terendah; 57 pada kriteria “Terdapat cara mengetahui bahwa pelanggan puas terhadap proses pendaftaran” dan “Terdapat tindaklanjut jika pelanggan tidak puas”.

Tabel 2 Kriteria 2. Informasi tentang pendaftaran tersedia dan terdokumentasi pada waktu pendaftaran di Puskesmas DKK Sukoharjo

No	Elemen	Capaian Nilai Rata – Rata (%)	Terpenuhi n (%)	Terpenuhi sebagian n (%)	T i d a k terpenuhi n (%)
1	Tersedia media informasi tentang pendaftaran di tempat pendaftaran	75	7 (58,33)	3 (25)	1 (8,33)
2	Semua pihak yang membutuhkan informasi pendaftaran memperoleh informasi sesuai dengan yang dibutuhkan	80	9 (75)	3 (25)	-
3	Pelanggan dapat memperoleh informasi lain tentang sarana pelayanan, antara lain: tarif, jenis pelayanan, rujukan, ketersediaan tempat tidur untuk puskesmas perawatan/ rawat inap dan informasi lain yang dibutuhkan	80	6 (50)	3 (25)	-
4	Pelanggan mendapat tanggapan sesuai yang dibutuhkan ketika meminta informasi kepada petugas	80	6 (50)	3 (25)	-
5	Tersedia informasi tentang kerjasama dengan fasilitas rujukan lain	90	12 (100)	-	-

Dari tabel 2 diketahui bahwa seluruh puskesmas telah tersedia informasi tentang kerjasama dengan fasilitas rujukan lain. Nilai rata – rata capaiannya ; 90. Dan nilai capaian terendah (75) terdapat pada kriteria “Tersedia media informasi tentang pendaftaran di tempat pendaftaran”.

ISBN: 9786021433218

Tabel 3 Kriteria 3. Hak dan kewajiban pasien, keluarga, dan petugas dipertimbangkan dan diinformasikan pada saat pendaftaran di Puskesmas DKK Sukoharjo

No	Elemen	Capaian Nilai Rata – Rata (%)	Terpenuhi n (%)	T erpenuhi sebagian n (%)	Tidak terpenuhi n (%)
1	Hak dan kewajiban pasien/keluarga diinformasikan selama proses pendaftaran dengan cara dan bahasa yang dipahami oleh pasien dan/ keluarga	78	5 (41,66)	7(58,33)	-
2	Hak dan kewajiban pasien/keluarga diperhatikan oleh petugas selama proses pendaftaran	78	5 (41,66)	7(58,33)	-
3	Terdapat upaya agar pasien/keluarga dan petugas memahami hak dan kewajiban masing-masing	70	4 (33,33)	8 (66,66)	-
4	Pendaftaran dilakukan oleh petugas yang terlatih dengan memperhatikan hak-hak pasien/ keluarga pasien	50	-	8 (66,66)	2 (16,66)
5	Terdapat kriteria petugas yang bertugas di ruang pendaftaran	50	-	8 (66,66)	2 (16,66)
6	Petugas tersebut bekerja dengan efisien, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan	80	8 (66,66)	2 (16,66)	-
7	Terdapat mekanisme koordinasi petugas di ruang pendaftaran dengan unit lain/ unit terkait agar pasien/ keluarga pasien memperoleh pelayanan	70	4 (33,33)	6 (50)	2 (16,66)

8	Ter dapat upaya Puskemas memenuhi hak dan kewajiban pasien/keluarga, dan petugas dalam proses pemberian pelayanan di Puskesmas	70	4 (33,33)	5 (41,66)	3 (25)

Tabel 4 Kriteria 4 Tahapan pelayanan klinis diinformasikan kepada pasien untuk menjamin kesinambungan pelayanan di Puskesmas DKK Sukoharjo

No	Elemen	Capaian Nilai Rata – Rata (%)	Terpenuhi n (%)	Terpenuhi sebagian n (%)	Tidak terpenuhi n (%)
1	Tersedia tahapan dan prosedur pelayanan klinis yang dipahami oleh petugas	90	12(100)	-	-
2	Sejak awal pasien/ keluarga memperoleh informasi dan paham terhadap tahapan dan prosedur pelayanan klinis	79	7 (58,33)	5 (41,66)	-
3	Tersedia daftar jenis pelayanan di puskesmas berserta jadual pelayanan	79	7 (58,33)	5 (41,66)	
4	Terdapat kerjasama dengan sarana kesehatan lain untuk menjamin kelangsungan pelayanan klinis (rujukan klinis, rujukan diagnostik, dan rujuakn konsultatif)	90	10 (83,33)	2(16,66)	-

Dari Tabel 4 diketahui bahwa seluruh puskesmas telah tersedia tahapan dan prosedur pelayanan klinis yang dipahami oleh petugas dengan capaian nilai rata – rata; 90 dengan katagori terpenuhi. Dan sebanyak 5(41,66%) puskesmas mempunyai capaian nilai rata – rata 79 pada ktriteria “Sejak awal pasien/keluarga memperoleh informasi dan paham terhadap tahapan dan

 ISBN: 9786021433218

prosedur pelayanan klinis dan “Tersedia daftar jenis pelayanan di puskesmas berserta jadual pelayanan”.

PEMBAHASAN

Prosedur pendaftaran di Puskesmas dilaksanakan dengan efektif dan efisien dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan. Hal ini terlihat pada sebagian besar puskesmas; 7 (58,33) telah mempunyai prosedur pendaftaran. Prosedur pendaftaran tersebut dituangkan dalam bentuk SOP dan telah disosialisasikan ke semua pihak terkait. Namun demikian masih ditemukan pasien yang tidak paham terkait prosedur pendaftaran terutama pasien BPJS. Dalam prosedur pendaftaran tidak tercantum hal yang terkait persyaratan pasien BPJS. Menurut Kemenkes RI (2015) Puskesmas perlu memperhatikan kebutuhan pasien dan menyesuaikannya dengan misi dan sumber daya yang tersedia di Puskesmas. Keterangan yang didapat tentang kebutuhan pasien dapat diperoleh pada saat pendaftaran. Jika Puskesmas tidak dapat memenuhi kebutuhan pasien, maka dapat merujuk ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi. Keselamatan pasien dan petugas sudah harus diperhatikan sejak pertama pasien kontak dengan Puskesmas, dengan demikian prosedur pendaftaran sudah mencerminkan penerapan upaya keselamatan pasien, terutama dalam identifikasi pasien.

Sebanyak 8 (66,66%) puskesmas mempunyai nilai tidak terpenuhi pada elemen terkait survei kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran dan tindak lanjut atas survei tersebut. Survei kepuasan berfungsi untuk menilai mutu pelayanan dan dalam rangka menjaga serta meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran. Menurut Kloter (2002) Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”. Dalam hal ini jika pasien memberikan nilai puas berarti kinerja puskesmas terkait pendaftaran adalah baik. Pelaksanaan survei pelanggan atau mekanisme lain bisa dilakukan melalui pembagian kuesioner, kotak saran, sms, dsb) untuk mengetahui kepuasan pelanggan, hasil survei pelanggan

Pasien membutuhkan informasi yang jelas di tempat pendaftaran, oleh karena itu informasi pendaftaran harus tersedia dengan jelas yang dapat dengan mudah diakses dan dipahami oleh pasien. Hal ini terlihat dihasil penelitian bahwa hampir semua elemen penilaian pada kriteria Informasi tentang pendaftaran tersedia dan terdokumentasi pada waktu pendaftaran terpenuhi. Berdasarkan hasil observasi saat proses pemberian informasi di tempat pendaftaran; petugas mampu menjelaskan kepada pasien tentang informasi pendaftaran dengan menunjukkan dokumen (misalnya; jenis &jadwal pelayanan). Namun demikian masih terdapat puskesmas yang tidak menyediakan informasi lengkap di tempat pendaftaran, meskipun pada kenyataannya puskesmas tersebut melaksanakan kegiatan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Standar Prosedur Operasional penyampaian informasi, ketersediaan informasi lain harus tersedia di puskesmas.

Sebagian besar Elemen penilaian pada kriteria Hak dan kewajiban pasien, keluarga, dan petugas dipertimbangkan dan diinformasikan pada saat pendaftaran;pada katagori terpenuhi sebagian. Hal ini menunjukkan bahwa puskesmas belum mempunyai dokumen yang lengkap terkait SK dan SPO penyampaian hak dan kewajiban pasien kepada pasien dan petugas, bukti-bukti pelaksanaan penyampaian informasi. Dalam undang – undang no 44 tahun 2009; disebutkan hak pasien antara lain adalah memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien. Pada elemen 4 “Pendaftaran dilakukan oleh petugas yang terlatih dengan memperhatikan hak-hak pasien/ keluarga pasien” tepenuhi sebagian sebanyak ;8 (66,66) dan tidak terpenuhi sebanyak; 2 (16,66). Sebagian besar petugas pendaftaran adalah perawat atau bidan yang juga merangkap di pelayanan, jadi tidak ada petugas khusus yang bertugas di pendaftaran maupun pengelolaan rekam medis pasien.

Pasien mempunyai hak untuk memperoleh informasi tentang tahapan pelayanan klinis yang akan dilalui mulai dari proses kajian sampai pemulangan. Informasi tentang tahapan pelayanan yang ada di Puskesmas perlu diinformasikan kepada pasien untuk menjamin kesinambungan pelayanan. Seluruh puskesmas telah mempunyai tahapan dan prosedur pelayanan klinis yang dipahami oleh petugas. Hal ini dibuktikan dengan nilai rata – rata capaiannya 90%. Dan puskesmas sudah mempunyai SPO alur pelayanan pasien.

SIMPULAN

Standar Proses pendaftaran pasien pada sebagian besar Puskesmas Dinas Kesehatan Kabupaten Sukoharjo telah terpenuhi dan sebagian kecil terpenuhi sebagian.

DAFTAR PUSTAKA

Kemenkes RI. (2015). Kebijakan Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.

Kemenkes RI. (2015). Pedoman Survei Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Fktp). Jakarta.

Kemenkes RI. (2015). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi.

Depkes RI (2004). Undang-Undang nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. Jakarta

 ISBN: 9786021433218