



PENGAWASAN DINAS KESEHATAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS DI DESA RANCAMANYAR KECAMATAN BALEENDAH

¹Marinus Ewom Oktemka, ²Dera Izar Hasanah

¹Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP Universitas Bale Bandung, Bandung, Jawa Barat, Indonesia
oktemkamarinus@gmail.com

²Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP Universitas Bale Bandung, Bandung, Jawa Barat, Indonesia
ziefanigabriela@yahoo.com

Received 1 Januari 2024; Revised: 1 Januari 2024; Accepted: 2 Januari 2024; Published: Januari 2024; Available online: Januari 2024

ABSTRAK

Lambatnya pelayanan ditambah dengan masih kurangnya Sumber Daya Manusia di Puskesmas Kecamatan Baleendah menyebabkan kurang baiknya kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Kecamatan Baleendah. Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan penelitian terkait dengan pengawasan Dinas Kesehatan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Puskesmas Baleendah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengawasan yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan di Puskesmas Baleendah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian utama adalah para stakeholders terkait menggunakan dengan teknik *purposive sampling*. Lokasi penelitian berada di Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dan Puskesmas Baleendah dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara, dokumen terkait dan materi audio visual. Hasil penelitian menunjukkan bawasannya sudah berjalan cukup baiknya pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Baleendah dinilai dari sudah efektifnya metode penilaian terhadap kualitas pelayanan dan evaluasi tindakan perbaikan dalam perbaikan pelayanan. Adapun yang menjadi hambatan dalam pengawasan ini adalah adanya kurang baiknya pengawasan yang dilakukan terhadap standarisasi kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yang diakibatkan oleh adanya kekurangan Sumber Daya berupa Fasilitas dan Tenaga Kesehatan yang sesuai dengan standar kementerian Kesehatan

Kata Kunci: Pengawasan, Kualitas Pelayanan, Dinas Kesehatan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (J. Bazarah, 2021).

Undang-Undang pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintah itu sendiri. Dalam penyelenggaraan administrasi publik diorientasikan untuk memecahkan masalah publik dan

perwujudan dari kepentingan publik yaitu dengan penyediaan barang/jasa kepada publik atau disebut pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi penampakan dari kinerja pemerintah dalam memberikan kesejahteraan kepada masyarakat melalui administrasi publik.

Dengan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat maka akan memberikan dampak positif berupa terpenuhinya kebutuhan masyarakat sehingga ketika masyarakat telah merasakan pelayanan dari yang diperolehnya dari Negara akan berdampak pada kepatuhan masyarakat terhadap peraturan pelayanan, kegairahan usaha dalam masyarakat, dan peningkatan pengembangan yang dinamis. Dalam hal ini pelayanan publik muncul dari adanya kebutuhan masyarakat mengenai pemenuhan hak yang harus di fasilitasi dan diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Salah satu dari kebutuhan pemenuhan hak masyarakat dari pemerintah tersebut adalah mengenai hak untuk mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal, termasuk peningkatan kesehatan.

Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis (R.O Siregar, 2021) Oleh karena itu perlu diberlakukan aturan yang bisa menjamin pihak-pihak yang bersangkutan, aturan-aturan tersebut disebut dengan hukum kesehatan yaitu merupakan aturan yang berlaku pada penyelenggaraan

kesehatan baik ditinjau dari pelayanan kesehatan, penyediaan kesehatan, tenaga kesehatan, dan sarana kesehatan.

Tenaga kesehatan adalah individu atau orang yang telah mengabdikan dirinya dalam bidang kesehatan dan memiliki kemampuan atau keterampilan yang didapatnya melalui pendidikan di bidang kesehatan yang nantinya individu tersebut akan memiliki kewenangan untuk melakukan segala upaya yang berhubungan dengan Kesehatan (Setiawan, 2021). Salah satu upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat yaitu dengan dibangunnya instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan

berkualitas oleh penyelenggara kesehatan itu sendiri.

Puskesmas di Kecamatan Baleendah Kabupaten Bandung selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayan *kuratif* (pengobatan), *preventif* (upaya pencegahan), *promotif* (peningkatan kesehatan) dan *rehabilitas* (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan.

Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari pasien melalui umpan baik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Salah satu bahan dasar masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan adalah adanya bentuk pengawasan dari Dinas Kesehatan yang didasarkan pada beberapa hal yakni dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan bahwa pasien menerima perawatan yang aman, efektif, dan bermutu. Adapun mengenai keamanan pasien yang bertujuan untuk melindungi keselamatan dan keamanan pasien.

Dinas Kesehatan memastikan bahwa puskesmas mematuhi prosedur yang tepat dalam memberikan perawatan medis, termasuk sterilisasi alat-alat medis, penggunaan obat yang aman, dan

penerapan protokol kebersihan yang tepat. Kemudian, kepatuhan terhadap peraturan yang dimana bertujuan untuk memastikan bahwa puskesmas mematuhi semua peraturan dan kebijakan yang berlaku dalam pelayanan kesehatan.

Ini termasuk peraturan terkait registrasi pasien, penggunaan obat yang tepat, rekam medis yang akurat, dan pengelolaan limbah medis yang aman. Selain itu adanya peningkatan kompetensi tenaga kesehatan yang dapat membantu mengidentifikasi area di mana tenaga kesehatan di puskesmas membutuhkan peningkatan kompetensi.

Dinas Kesehatan dapat memberikan pelatihan dan bimbingan kepada staf puskesmas untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik. Serta evaluasi program Kesehatan untuk mengevaluasi efektivitas program kesehatan yang dilaksanakan oleh puskesmas. Dinas Kesehatan dapat melakukan monitoring dan evaluasi untuk memastikan bahwa program-program tersebut mencapai tujuan yang diinginkan dan memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat. Dengan melakukan pengawasan secara teratur, Dinas Kesehatan dapat memastikan bahwa puskesmas memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, aman, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini penting untuk meningkatkan kesehatan masyarakat dan mencapai tujuan pembangunan kesehatan nasional. Salah satu upaya intansi (Dinas Kesehatan) dalam peningkatan

kompetensi tenaga kesehatan khususnya pegawai puskesmas perlu adanya mempertahankan kinerja pegawainya dengan cara memperhatikan disiplin, motivasi, dan daya kepemimpinan karyawan yang merupakan salah satu faktor penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal dalam memberikan Pelayanan kesehatan terhadap masyarakat.

Kinerja berkaitan dengan tingkat absensi, semangat kerja, keluhan-keluhan, ataupun masalah vital instansi. Pegawai merupakan salah satu faktor produksi yang terpenting dalam suatu instansi, tanpa mereka betapa sulitnya instansi mencapai tujuan, dengan memiliki tenaga-tenaga kerja yang terampil dengan motivasi tinggi instansi mempunyai asset yang sangat mahal, sebab pada dasarnya manusia merupakan objek dan subjek pembangunan yang merupakan faktor sangat penting, terutama peningkatan pengawasan dinas kesehatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan menjadi prioritas yang utama (Y. Yuliantoharinugroho, 2022)

Disiplin kerja pegawai Puskesmas dapat dilihat dari tingkat kehadiran dan ketetapan waktu datang ke kantor, hal ini bisa dilihat dari tingkat absensi yang dicapai, sementara motivasi merupakan dorongan dari dalam diri pegawai untuk mencapai suatu tujuan. Seseorang pegawai akan melakukan tugasnya dengan baik jika seseorang ada dorongan dari dalam dirinya.

Dorongan itu akan timbul jika seseorang mempunyai kebutuhan untuk dipenuhinya, misalnya

kebutuhan untuk mencapai kesuksesan, kebutuhan untuk dapat bersosialisasi dengan pegawai lainnya dan kebutuhan untuk memperoleh kekuasaan. Tidak seluruh pegawai merasa termotivasi hanya karena materi, selain uang dan barang pemberian perhatian dari atasan kebawahan dan pengargahan kepada pegawai yang berprestasi akan mempengaruhi tingkat motivasi pegawai.

Hal tersebut bisa menjadi dorongan agar pegawai bisa kerja lebih baik dan bisa meningkatkan kinerja dalam memberikan kualitas Pelayanan kesehatan dan mempunyai rasa tanggung jawab atas pekerjaannya. Kini salah satu bentuk dari pengawasan yang sudah berjalan yakni pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung terhadap kualitas pelayanan Kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Baleendah, hal ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan Kesehatan yang berkualitas, aman, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) adalah salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Pengawasan kualitas pelayanan kesehatan melalui IKM bertujuan untuk memperoleh masukan langsung dari masyarakat mengenai kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima.

Dengan demikian, pengawasan ini dapat membantu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

1. Perencanaan: Tahap ini melibatkan perencanaan dan persiapan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat. Hal ini mencakup penentuan sampel responden, penyusunan kuesioner, dan pengaturan jadwal survei.
2. Pelaksanaan survei: Survei dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan kesehatan. Kuesioner ini dapat berisi pertanyaan tentang berbagai aspek pelayanan, seperti keakuratan diagnosis, ketersediaan obat, kebersihan fasilitas, keamanan pasien, komunikasi dokter-pasien, dan lain sebagainya.
3. Pengumpulan data: Data dari kuesioner yang diisi oleh masyarakat dikumpulkan dan direkapitulasi. Biasanya, data ini dianalisis untuk memperoleh informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan kesehatan.
4. Analisis data: Data yang dikumpulkan dianalisis untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan kesehatan. Analisis ini dapat membantu mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan memprioritaskan tindakan perbaikan.
5. Umpan balik dan tindakan perbaikan: Hasil survei dan analisis data dikomunikasikan kepada pihak terkait, termasuk penyedia layanan kesehatan dan pemerintah. Tindakan perbaikan dapat dilakukan berdasarkan

temuan dan rekomendasi dari survei, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan (Ariga, 2020).

Pengawasan kualitas pelayanan kesehatan melalui IKM merupakan proses berkelanjutan yang dapat membantu mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan dan memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka “peneliti” tertarik untuk memilih judul “Pengawasan Dinas Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Desa Rancamanyar Kecamatan Baleendah

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengawasan

Menurut (Anggraeni, 2019) pengawasan adalah salah satu fungsi dalam manajemen untuk menjamin agar pelaksana kerja berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam perencanaan. Melalui pengawasan dapat diawasi sejauh mana penyimpangan, penyalahgunaan, penyelewengan, dan lain - lain kendala di masa yang akan datang.

Jadi, keseluruhan pengawasan adalah aktivitas membandingkan apa yang sedang atau sudah dikerjakan dengan apa yang direncanakan sebelumnya. (Meriza, 2018) mengemukakan bahwa pengawasan adalah proses pengamatan dari pelaksanaan

seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut (S.M Rizal, 2019) mengemukakan pengawasan adalah suatu proses untuk menetapkan suatu pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya dan mengoreksi bila perlu dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula. Menurut (S.M Rizal, 2019) untuk mempermudah dalam merealisasi tujuan, pengawasan harus perlu dilalui beberapa fase atau urutan pelaksanaan yang terdiri dari:

1. Menetapkan alat ukur (*standar*)
Alat penilai atau standar bagi hasil pekerjaan bawahan, pada umumnya terdapat baik pada rencana keseluruhan maupun pada rencana –rencana bagian. Dengan kata lain, dalam rencana itulah pada umumnya terdapat standar bagi pelaksanaan pekerjaan. Agar alat penilai itu diketahui benar oleh bawahan, maka alat penilai itu harus dikemukakan, dijelaskan kepada bawahan. Dengan demikian atasan dan bawahan bekerja dalam menetapkan apa yang menjadi standar hasil pekerjaan bawahan tersebut.
2. Mengadakan penilaian
Dengan menilai dimaksudkan membandingkan hasil pekerjaan bawahan (*actual result*) dengan alat pengukur (*standar*) yang sudah ditentukan. Jadi pimpinan membandingkan hasil pekerjaan bawahan yang senyatanya

dengan standar sehingga dengan perbandingan itu dapat dipastikan terjadi tidaknya penyimpangan.

3. Mengadakan tindakan perbaikan (*corrective action*)
Dengan tindakan perbaikan diartikan, tindakan yang diambil untuk menyesuaikan hasil pekerjaan nyata yang menyimpang agar sesuai dengan standar atau rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Tindakan perbaikan itu tidak serta merta dapat menyesuaikan hasil pekerjaan yang senyatanya dengan rencana atau standar.

Dengan demikian pengawasan merupakan suatu kegiatan yang berusaha untuk mengendalikan agar pelaksanaan dapat berjalan sesuai dengan rencana dan memastikan apakah tujuan organisasi tercapai.

2. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan (*health care service*) merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Menurut (Anggraeni, 2019), pelayanan kesehatan adalah upaya yang dilakukan oleh suatu organisasi baik secara sendiri atau bersama-sama untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan perseorangan, kelompok dan ataupun Masyarakat.

Kemudian dalam, (Basith, 2020) menyatakan bahwa bentuk dan jenis pelayanan kesehatan tersebut terbagi menjadi dua yaitu: 1.

Pelayanan Kesehatan, Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran (*medical service*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang dapat berdiri sendiri (*solo practice*) atau secara bersama-sama dalam satu organisasi (*institution*). Tujuan utamanya untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga. 2. Pelayanan kesehatan Masyarakat, Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kesehatan masyarakat (*public health service*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam satu organisasi. Tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit dan sasaran utamanya adalah untuk kelompok dan masyarakat.

3. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga penyedia layanan kesehatan, karena itu gerakan revolusi kualitas terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika sebuah lembaga ingin eksis dan berkembang.

Dalam memberikan layanan kesehatan diperlukan inovasi untuk menunjang kepuasan publik terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Banyaknya institusi penyedia layanan kesehatan dan persaingan yang demikian ketat, maka setiap lembaga pelayanan kesehatan termasuk puskesmas harus siap menjadi kompetitor yang dapat diperhitungkan kredibilitas dan profesionalitas nya, serta

menjadi lembaga penyedia jasa dan layanan yang selalu memanjakan pelanggan atau konsumen dengan pelayanan yang terbaik (prima) (M. Mujiarto, 2019).

Kualitas pelayanan yang memuaskan merupakan kunci eksistensi sebuah lembaga pelayanan publik, dimana hal tersebut tidak boleh diabaikan begitu saja, karena semakin ketatnya persaingan akan menuntut sebuah lembaga penyedia jasa layanan untuk selalu memberikan perhatian lebih kepada pelanggan atau konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik (Barahama, 2019).

Pelayanan kesehatan adalah segala kegiatan yang secara langsung maupun tidak langsung yang berupaya untuk menghasilkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan atau dituntut oleh masyarakat untuk mengatasi masalah kesehatannya. Pelayanan kesehatan juga merupakan suatu wadah atau fasilitas memperoleh pelayanan kesehatan yang difasilitasi oleh pemerintah daerah yang bertujuan untuk melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan yang memuat unsur pelayanan utama yang terdiri dari unsur pelayanan kesehatan preventif, promotif, kuratif, dan *representative*.

Berdasarkan berbagai pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah nilai dari pelayanan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia.

METODE

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2019) metode kualitatif adalah penelitian untuk mendiskripsikan dan menganalisis tentang fenomena, peristiwa, kepercayaan, sikap, dan aktivitas sosial secara individual maupun kelompok. Metode kualitatif merupakan kumpulan metode untuk menganalisis dan memahami lebih dalam mengenai makna beberapa individu maupun kelompok dianggap sebagai masalah kemanusiaan atau masalah sosial (Creswell, 2019).

Penelitian ini juga menggunakan tipe penelitian deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2019) penelitian deskriptif adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang umum. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Teknik *sampling* adalah teknik pengambilan data yang diambil secara kesatuan atau keseluruhan untuk mendapatkan gambaran mengenai hal tersebut (Sarosa, 2021). Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus sebagai pengumpul data. Prosedur yang di pakai dalam pengumpulan data yaitu: (1) Observasi, (2) Wawancara, dan (3) Dokumentasi.

PEMBAHASAN

1. Standar Yang Diberlakukan Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung Dalam Pengawasan Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Desa Rancamanyar

Standar yang dimaksud dalam penelitian ini adalah alat ukur yang menjadi dasar dalam pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dalam menilai kualitas Pelayanan di Puskesmas Desa Rancamanyar. Puskesmas Desa Rancamanyar merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan masyarakat yang berada di bawah pengawasan Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis standar yang diberlakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dalam pengawasan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Rancamanyar.

Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung memiliki peran penting dalam pengawasan kualitas pelayanan di Puskesmas Desa Rancamanyar. Standar kualitas yang diberlakukan mencakup aspek tenaga medis, fasilitas, protokol pengobatan, dan kebersihan. Pengawasan dilakukan secara berkala, dan tindakan korektif diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan adanya pengawasan yang efektif, diharapkan kualitas pelayanan di Puskesmas Desa Rancamanyar dapat terus ditingkatkan demi kepentingan kesehatan masyarakat setempat.

Kemudian apabila melihat dari bagaimana temuan peneliti dan hasil

wawancara peneliti dengan Kepala Puskesmas Rancamanyar yang menyebutkan bahwa pada dasarnya masih kurangnya Tenaga Kesehatan, Fasilitas yang terbatas seperti Ambulance serta peralatan medis ditambah dengan kurangnya anggaran dalam memberikan Pelayanan yang sesuai dengan standar. tentu mengindetifikasikan bahwa masih kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dikarenakan masih adanya ketidak keterpenuhannya standar sebagaimana sesuai dengan Permenkes Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.

Berdasarkan pada hal tersebut peneliti menyimpulkan bahwa masih kuran efektifnya pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rancamanyar Kecamatan Baleendah.

2. Penilaian Yang Dilakukan Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung Dalam Pengawasan Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Desa Rancamanyar

Penilaian yang dimaksud dalam teori ini adalah mengenai perbandingan antara hasil yang telah dicapai dengan alat ukur yang sudah ditentukan mengenai Pelayanan Kesehatan yang dilaksanakan di Puskesmas Rancamanyar Kecamatan Baleendah.

Adapun dalam hal ini terkait penilaian yang dilakukan Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung

dalam pengawasan kualitas pelayanan di Puskesmas Desa Rancamanyar, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Puskesmas Desa Rancamanyar yang menyakatan:

“Penilaian kualitas pelayanan di Puskesmas Desa Rancamanyar dilakukan secara berkala oleh tim dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung. Tim tersebut akan melakukan audit dan evaluasi terhadap semua aspek pelayanan yang kami berikan, termasuk kebersihan fasilitas, ketersediaan obat dan alat medis, kepatuhan terhadap SOP, interaksi dengan pasien, dan pengelolaan rekam medis. Penilaian ini juga mencakup aspek kepatuhan terhadap regulasi dan standar yang berlaku” (Hasil Wawancara Kepala Puskesmas Desa Rancamanyar hari Selasa, tanggal 4 Juli 2023).

Pernyataan ini menjelaskan bahwa Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung memiliki pendekatan sistematis dalam mengevaluasi kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Rancamanyar. Evaluasi ini dilakukan secara berkala oleh tim yang ditugaskan khusus untuk tujuan tersebut. Pernyataan ini menggambarkan bagaimana Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung melakukan pengawasan kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Rancamanyar melalui kunjungan rutin yang dilakukan oleh tim penilaian.

Tim penilaian dari Dinas Kesehatan secara berkala

mengunjungi Puskesmas Kecamatan Rancamanyar. Selama kunjungan tersebut, mereka melakukan audit menyeluruh yang melibatkan sejumlah aspek penting. Pertama-tama, mereka mengecek fasilitas secara keseluruhan untuk memastikan bahwa lingkungan pelayanan aman, bersih, dan memadai.

Selanjutnya, tim melakukan observasi terhadap interaksi antara staf medis dan pasien. Hal ini memberikan pandangan langsung tentang bagaimana pelayanan disampaikan kepada pasien, komunikasi antarstaf, dan suasana pelayanan secara keseluruhan.

Audit juga mencakup pemeriksaan terhadap kepatuhan terhadap SOP (Standar Operasional Prosedur). Ini adalah langkah penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, yang mana berperan dalam menjaga konsistensi dan kualitas pelayanan.

Selain itu, evaluasi rekam medis dilakukan untuk memastikan bahwa dokumentasi medis dan rekam jejak pasien terjaga dengan baik. Hal ini penting untuk memastikan kontinuitas pelayanan dan pemantauan kondisi kesehatan pasien.

Hasil dari penilaian tersebut, termasuk temuan dan rekomendasi, didokumentasikan dengan baik oleh tim penilaian. Rekomendasi ini kemudian diberikan kepada Puskesmas Kecamatan Rancamanyar untuk dijadikan dasar tindakan perbaikan. Dengan demikian, proses ini menciptakan

siklus umpan balik yang berkelanjutan, memungkinkan Puskesmas untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan.

Maka dari itu berdasarkan dari apa yang peneliti temukan dapat disimpulkan bahwa penilaian yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung terhadap Pelayan Kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Rancamanyar Kecamatan Baleendah sudah sesuai dan berjalan dengan baik serta efektif hal ini terlihat dari adanya frekuensi serta instrumen penilaian yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kepada Puskesmas Rancamanyar Kecamatan Baleendah terhadap Pelayan Kesehatan yang sesuai dengan Permenkes Nomor 4 tahun 2019.

3. Tindakan Perbaikan Yang Diberlakukan Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung Dalam Pengawasan Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Desa Rancamanyar

Tindakan perbaikan yang dimaksud dalam hal ini adalah mengenai penyesuaian hasil akhir Pelayanan kesehatan agar sesuai dengan standar atau rencana yang telah ditentukan sebelumnya sesuai dengan pedoman ataupun Peraturan menteri kesehatan terkait dengan Standar Pelayanan Kesehatan.

Terkait tindakan perbaikan yang diberlakukan Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dalam pengawasan kualitas pelayanan di puskesmas Kecamatan Rancamanyar, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala

Puskesmas Kecamatan Rancamanyar yang menyatakan:

“Setelah tim penilaian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung memberikan masukan dan temuan mereka, kami segera mengambil tindakan perbaikan yang sesuai. Ini bisa berupa perbaikan dalam proses pelayanan, peningkatan pelatihan untuk staf kami, pengadaan alat medis tambahan, atau peningkatan infrastruktur fasilitas. Kami juga melakukan evaluasi internal secara rutin untuk memastikan bahwa tindakan perbaikan tersebut memberikan dampak positif pada kualitas pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat” (Hasil Wawancara Kepala Puskesmas Desa Rancamanyar hari Selasa, tanggal 4 Juli 2023).

Ketika tim penilaian memberikan masukan dan temuan, Puskesmas langsung merespon dengan mengambil tindakan perbaikan yang sesuai. Tindakan perbaikan ini mencakup berbagai aspek, sesuai dengan temuan yang ditemukan oleh tim. Tindakan perbaikan dapat beragam, seperti Perbaikan dalam Proses Pelayanan, jika ada ketidaksesuaian dalam proses pelayanan atau langkah-langkah yang memerlukan perbaikan, Puskesmas akan melakukan penyesuaian untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Peningkatan Pelatihan untuk Staf, jika ditemukan

kekurangan dalam pengetahuan atau keterampilan staf, Puskesmas akan memberikan pelatihan tambahan. Pelatihan ini dapat membantu staf dalam memberikan layanan yang lebih baik dan sesuai dengan standar. Pengadaan Alat Medis Tambahan, jika ditemukan kekurangan dalam ketersediaan alat medis atau peralatan, langkah yang diambil adalah pengadaan alat medis tambahan. Ini akan memastikan bahwa staf memiliki alat yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang optimal. Peningkatan Infrastruktur Fasilitas, jika kondisi fasilitas fisik perlu diperbaiki atau ditingkatkan, Puskesmas akan melakukan peningkatan infrastruktur. Ini mencakup perbaikan gedung atau fasilitas yang dapat mendukung penyediaan pelayanan yang lebih baik.

Dari penelitian yang dilakukan mengenai pengawasan Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Rancamanyar, ditemukan beberapa tindakan perbaikan yang diberlakukan oleh Dinas Kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas tersebut:

1. Pelatihan dan Peningkatan Kompetensi
Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung menyadari pentingnya kompetensi tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Oleh karena itu, tindakan perbaikan yang diberlakukan adalah memberikan pelatihan

dan pembinaan secara berkala kepada seluruh tenaga medis di Puskesmas Desa Rancamanyar.

2. Peningkatan Peralatan Medis dan Fasilitas:

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung juga mengambil tindakan untuk memperbaiki dan meningkatkan fasilitas serta memperbaharui peralatan medis di Puskesmas Desa Rancamanyar. Tindakan ini mencakup pemeliharaan dan perbaikan peralatan yang ada, serta pengadaan peralatan baru yang diperlukan untuk meningkatkan akurasi diagnosis dan perawatan pasien.

3. Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP):

Dinas Kesehatan menetapkan standar operasional prosedur (SOP) yang harus diikuti oleh Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Tindakan perbaikan yang dilakukan adalah memastikan bahwa seluruh tenaga medis dan petugas Puskesmas mengikuti SOP ini dengan ketat. Implementasi SOP ini bertujuan untuk memastikan konsistensi dalam pelayanan dan meningkatkan keamanan pasien.

4. Evaluasi dan Monitoring Rutin:

Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung melakukan evaluasi

dan monitoring rutin terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Desa Rancamanyar. Evaluasi ini melibatkan analisis data kualitas pelayanan, kepuasan pasien, serta pengawasan langsung oleh petugas Dinas Kesehatan. Berdasarkan hasil evaluasi dan monitoring, tindakan perbaikan yang diperlukan diidentifikasi dan dilaksanakan untuk mengatasi potensi masalah dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung mengambil berbagai tindakan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Desa Rancamanyar. Tindakan tersebut meliputi pelatihan dan peningkatan kompetensi tenaga medis, perbaikan dan pengadaan peralatan medis, implementasi SOP, serta evaluasi dan monitoring rutin. Melalui tindakan-tindakan ini, diharapkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Rancamanyar dapat terus meningkat dan memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat setempat.

PENUTUP

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Masih kurang efektifnya pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung kepada

Puskesmas Rancamanyar Kecamatan Baleendah dalam pemenuhan standar Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Rancamanyar kepada masyarakat yang diakibatkan oleh adanya kekurangan Sumber Daya berupa Fasilitas dan Tenaga Kesehatan yang sesuai dengan standar kementerian kesehatan.

2. Dinas Kesehatan sudah efektif dalam melakukan penilaian terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Rancamanyar Kecamatan Baleendah. Dinas Kesehatan menggunakan kriteria seperti ketersediaan SDM, pemenuhan standar pelayanan, fasilitas dan peralatan, kesesuaian pengobatan, dan kepuasan pasien. Pengawasan dilakukan secara berkala dengan metode kombinasi untuk mendapatkan informasi yang komprehensif. Hasil pengawasan digunakan untuk memberikan umpan balik kepada pengelola dan tenaga medis, serta tindakan korektif jika ditemukan ketidaksesuaian.
3. Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung telah efektif dalam mengambil beberapa tindakan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Desa Rancamanyar. Pelatihan dan peningkatan kompetensi tenaga medis dilakukan secara berkala. Selain itu,

fasilitas dan peralatan medis diperbaiki dan ditingkatkan untuk mendukung pelayanan yang lebih baik. Implementasi standar operasional prosedur (SOP) dijalankan dengan ketat untuk mencapai konsistensi dan keamanan dalam pelayanan. Evaluasi dan monitoring rutin dilakukan untuk mengidentifikasi masalah dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan.

SARAN

Adapun saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan:

1. Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung perlu memastikan bahwa pengawasan rutin lebih terfokus dan berkesinambungan pada aspek ketersediaan tenaga medis, fasilitas, protokol pengobatan, dan kebersihan di Puskesmas Desa Rancamanyar.
2. Dalam rangka meningkatkan efektivitas pengawasan, Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung perlu mengintensifkan penggunaan teknologi dan sistem informasi yang memungkinkan pengumpulan data yang lebih akurat dan real-time terkait dengan kriteria ketersediaan SDM, pemenuhan standar pelayanan, fasilitas dan peralatan, kesesuaian pengobatan, dan kepuasan pasien. Dengan memanfaatkan teknologi dan

sistem informasi, proses pengawasan akan menjadi lebih efisien dan transparan, sehingga umpan balik kepada pengelola dan tenaga medis dapat lebih cepat dan tindakan korektif dapat diambil secara tepat waktu untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Desa Rancamanyar.

3. Dinas Kesehatan perlu melibatkan aktif seluruh tenaga medis dan petugas Puskesmas Desa Rancamanyar dalam proses evaluasi dan perbaikan. Dengan mengikutsertakan mereka dalam memberikan masukan dan pemahaman lebih mendalam mengenai tantangan dan kebutuhan di lapangan, implementasi tindakan perbaikan dapat menjadi lebih relevan dan terarah, serta meningkatkan partisipasi dan semangat dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara kolektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, R. (2019). *Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ariga, R. A. (2020). *Buku Ajar Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Keperawatan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Barahama, K. F. (2019). Hubungan beban kerja dengan kepuasan kerja perawat di ruangan perawatan dewasa rsu gmim pancaran kasih manado. *Jurnal Keperawatan*, 1-16.
- Basith, P. (2020). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 52-63.
- Creswell, J. (2019). *Research Design "Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- J. Bazarah, A. J. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 105-122.
- M. Mujiarto, D. S. (2019). Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 50-62.
- Meriza, I. (2018). Pengawasan (Controlling) Dalam Institusi Pendidikan. *At-Ta'dib: Jurnal Ilmiah Prodi Pendidikan Agama Islam*, 37-46.
- R.O Siregar, D. I. (2021). Penerapan Metode Promethee Dalam Sistem Pendukung Keputusan Penetapan Penerima Kartu Indonesia Sehat (KIS). *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 739-745.
- S.M Rizal, R. R. (2019). Pengaruh Motivasi, Pengawasan, dan Kepemimpinan Terhadap

- Disiplin Kerja Pegawai. .
*Maneggio: Jurnal Ilmiah
Magister Manajemen*, 117-128.
- Sarosa, S. (. (2021). *Analisis data
penelitian kualitatif*. Bandung:
PT. Kanisius.
- Setiawan, H. R. (2021). *Manajemen
Peserta Didik:(Upaya
Peningkatan Kualitas Lulusan*.
Umsu Press: Yogyakarta.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi
Penelitian Kuantitatif dan
Kualitatif Dan R&D*. Bandung:
ALFABETA.
- Y. Yuliantoharinugroho, W. F. (2022).
engaruh Disiplin Kerja Dan
Lingkungan Kerja Terhadap
Kinerja Pegawai Dinas
Kesehatan Provinsi Daerah
Istimewa Yogyakarta. *Jurnal
Ilmu Manajemen dan Akuntansi
Terapan (JIMAT)*, 76-86.