

BAB IV

HASIL PENELITIAN

Bagian bab ini secara lengkap menguraikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Pada bagian awal akan dipaparkan terlebih dahulu mengenai gambaran umum lokasi penelitian yaitu, Gedung Puskesmas Kecamatan Cilandak. Selanjutnya penelitian akan memberikan hasil penelitian berupa penyajian data beserta pembahasan dari penelitian.

4.1 Gambaran Lokasi Penelitian

4.1.1 Profil Gedung Puskesmas Kecamatan Cilandak

Puskesmas Kecamatan Cilandak terletak di jl. Komplek BNI 1946 RW/RT 05/04 kelurahan Cilandak Barat, dibangun tahun 1975 dan diresmikan tahun 1976 dengan luas 1.118 M2 dan pada tahun 2004 puskesmas kecamatan Cilandak di rehab total menjadi gedung puskesmas kecamatan standart dan selama 2 tahun pembangunan gedung, puskesmas kecamatan mengontrak di 2 (dua) rumah penduduk di jl. Muhasyim Raya. Pada Januari 2006, puskesmas Kecamatan sudah kembali ber operasional di jl. Komplek BNI 1946. Dengan kepala Puskesmas Kecamatan Cilandak sekarang yaitu ibu Dr. Maryati Kasiman, MKKK.

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok, Departemen Kesehatan (Depkes) RI. Tujuan dari dibentuknya puskesmas adalah untuk menciptakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat secara adil dan merata.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, bahwa fungsi puskesmas adalah :

- a. Penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya

b. Penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya.⁵⁴

Dalam menjalankan fungsinya, Puskesmas mengacu kepada beberapa dasar hukum antara lain :

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
6. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang Kesehatan;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 4 Tahun 2009 tentang Sistem Kesehatan Daerah;
9. Peraturan Daerah Nomor 160 Tahun 2015 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2015;
10. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
11. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 142 Tahun 2013 tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan Keuangan Daerah;
12. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 20 Tahun 2014 tentang Penyusunan, Penetapan, Penerapan dan rencana pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan

⁵⁴ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, loc.cit

13. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 386 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat;
14. Instruksi Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan dan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang Kesehatan Tahun 2018

Sebagai salah satu unit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, Puskesmas Kecamatan Cilandak memiliki janji layanan yaitu :

“Kami siap melayani dengan ramah, tepat waktu dan profesional, jika kami melanggar janji, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Puskesmas Kecamatan Cilandak juga mempunyai Visi yaitu :

“Menjadi Puskesmas Terdepan Menuju Jakarta Sehat”

Misi Puskesmas Kecamatan Cilandak yaitu :

- 1) Memberikan pelayanan prima dengan sepenuh hati
- 2) Menciptakan suasana kerja yang harmonis
- 3) Mencapai kualitas Sumber Daya Manusia yang kompeten dan mampu bersaing
- 4) Menyediakan sarana dan prasarana yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan
- 5) Menjalin dan meningkatkan kerjasama lintas sektoral

Sebagai Unit yang melaksanakan pelayanan kesehatan di masyarakat, Puskesmas Kecamatan Cilandak memiliki Moto ”RAMAH” yaitu :

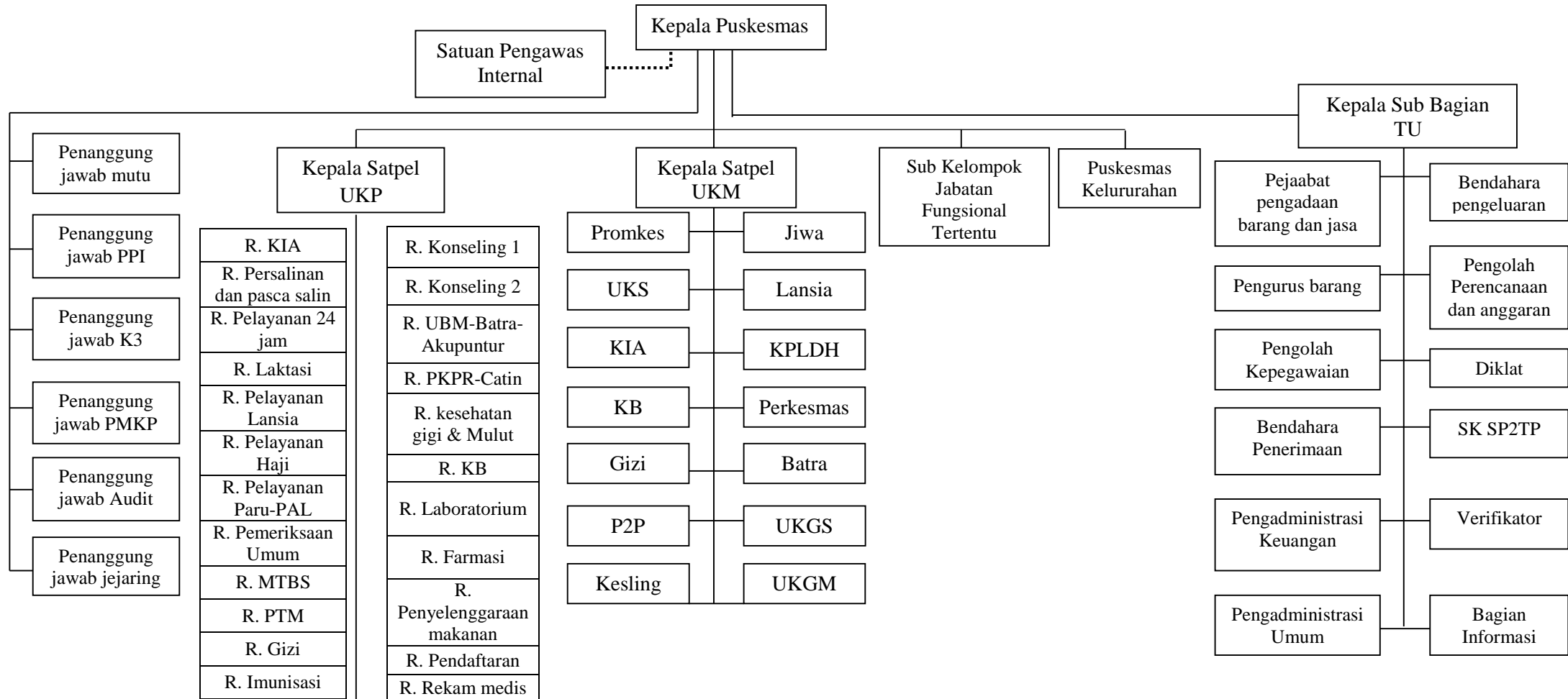
- a. Responsif : selalu tanggap dan mendengarkan keluhan pasien serta berempati terhadap penderitaan orang lain.
- b. Amanah : dapat dipercaya di dalam melaksanakan tugas baik di dalam maupun di luar lingkungan Puskesmas Kecamatan Cilandak.
- c. Mampu : mampu memberikan pelayanan yang optimal untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

- d. Aktual : selalu mengembangkan pelayanan dan meningkatkan mutu untuk memenuhi kepuasan pelanggan Puskesmas Kecamatan Cilandak.
- e. Harmonis. : selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan, dengan sesama karyawan, serta menciptakan suasana aman, nyaman dan sejahtera bagi karyawan sehingga tercipta suasana yang harmonis.

Puskesmas Kecamatan Cilandak juga menjunjung tata nilai “Integritas, Profesional, Visioner, Kerjasama, dan Akuntabel”.

1. Integritas : 1) mempunyai sifat jujur, dapat dipercaya dan mengikuti aturan yang berlaku. 2) menjaga nama baik institusi
2. Profesional : profesional dalam melaksanakan tugas baik dalam upaya pelayanan dan upaya masyarakat sesuai dengan kompetensi (pendidikan, pelatihan, keterampilan, pengalaman) : melayani dengan hati dan melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP.
3. Visioner : setiap karyawan mempunyai visi kedepan dan mampu berinovasi dalam kegiatan penyelenggaraan puskesmas.
4. Kerjasama : semua karyawan saling membantu dalam melaksanakan kegiatan penyelenggaraan puskesmas.
5. Akuntabel : menerapkan transparansi dalam melaksanakan kegiatan penyelenggaraan puskesmas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Kecamatan Cilandak



Sumber: Website puskesmas Kecamatan Cilandak

Dalam pelaksanaan kegiatan Puskesmas Kecamatan, tugas pokok dari unsur-unsur dalam susunan organisasi Puskesmas adalah sebagai berikut :

a. Kepala Puskesmas Kecamatan mempunyai tugas :

1. Memimpin dan mengordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi Puskesmas Kecamatan
2. Mengoordinasikan pelaksanaan tugas Subbagian, Kepala Satuan Pelaksana dan Subkelompok Jabatan Fungsional
3. Mengoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan tugas Puskesmas Kelurahan
4. Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan SKPD/UKPD dan/atau instansi pemerintah/swasta dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi puskesmas kecamatan
5. Mengupayakan peningkatan mutu dan penjaminan mutu pelayanan
6. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi puskesmas kecamatan

b. Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas :

1. Menyusun bahan rencana strategis, rencana kerja dan anggaran dan rencana bisnis anggaran puskesmas kecamatan sesuai dengan lingkup tugasnya
2. Melaksanakan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan dan rencana bisnis anggaran puskesmas sesuai dengan lingkup tugasnya
3. Mengkoordinasi penyusunan rencana strategis, rencana kerja dan anggaran dan rencana bisnis anggaran puskesmas kecamatan
4. Melaksanakan monitoring, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan rencana strategis, dokumen pelaksanaan anggaran dan rencana bisnis anggaran puskesmas kecamatan
5. Melaksanakan kegiatan koordinasi, kemitraan dan kerjasama pelayanan puskesmas kecamatan dengan sarana pelayanan kesehatan milik daerah dan/atau instansi pemerintah/BUMN/swasta/masyarakat
6. Mengoordinasi pelaksanaan fasilitasi pendidikan, pelatihan, penelitian dan pengembangan pelayanan puskesmas kecamatan

7. Melaksanakan pengelolaan kepegawaian, keuangan dan barang puskesmas kecamatan
8. Melaksanakan kegiatan ketatausahaan dan kerumahtanggaan puskesmas kecamatan
9. Melaksanakan publikasi kegiatan dan pengaturan acara puskesmas kecamatan
10. Melaksanakan penyediaan, penatausahaan, pemeliharaan dan perawatan prasarana dan sarana kerja puskesmas kecamatan
11. Melaksanakan proses penyediaan, pemeliharaan dan perawatan peralatan kedokteran, peralatan keperawatan dan peralatan medis lainnya
12. Melaksanakan pemeliharaan dan perawatan kantor dan kendaraan ambulans/dinas
13. Melaksanakan pengelolaan teknologi informasi puskesmas kecamatan
14. Melaksanakan pengelolaan kearsipan data dan informasi puskesmas kecamatan
15. Melaksanakan penerimaan, penatausahaan, penyetoran dan pelaporan penerimaan retribusi puskesmas kecamatan
16. Mengkoordinasikan penyusunan laporan keuangan, kinerja dan kegiatan serta akuntabilitas puskesmas kecamatan
17. Melaksanakan kegiatan kehumasan dan pemasaran
18. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas Subbagian Tata Usaha

c. Satuan Pelaksana UKM mempunyai tugas :

1. Menyusun bahan rencana strategis, rencana kerja anggaran dan rencana bisnis anggaran puskesmas kecamatan sesuai dengan ruang lingkup tugasnya
2. Melaksanakan rencana strategis, rencana kerja anggaran dan rencana bisnis anggaran puskesmas kecamatan sesuai dengan ruang lingkup tugasnya
3. Menyusun bahan pedoman, standar dan prosedur teknis pelaksanaan upaya kesehatan masyarakat

4. Menyelenggarakan pelayanan promosi kesehatan termasuk UKS
5. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan lingkungan
6. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan ibu dan anak dan keluarga berencana yang bersifat UKM
7. Menyelenggarakan pelayanan gizi yang bersifat UKM
8. Menyelenggarakan pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit
9. Menyelenggarakan pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat
10. Menyelenggarakan upaya pengembangan pelayanan kesehatan jiwa, kesehatan gigi masyarakat, kesehatan tradisional komplementer, kesehatan olahraga, kesehatan indera, kesehatan lansia, kesehatan kerja dan kesehatan lainnya
11. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas satuan pelaksana UKM

d. Satuan Pelaksana UKP mempunyai tugas

1. Menyusun bahan rencana strategis, rencana kerja anggaran dan rencana bisnis anggaran puskesmas kecamatan sesuai dengan ruang lingkup tugasnya
2. Melaksanakan rencana strategis, rencana kerja anggaran dan rencana bisnis anggaran puskesmas kecamatan sesuai dengan ruang lingkup tugasnya
3. Menyusun bahan pedoman, standar dan prosedur pelaksanaan upaya kesehatan perseorangan, kefarmasian dan laboratorium
4. Menyelenggarakan pelayanan medis umum dan spesialis terbatas
5. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut
6. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan ibu dan anak dan keluarga berencana yang bersifat UKP
7. Menyelenggarakan pelayanan gawat darurat dan ambulans rujukan

Sarana dan Prasarana Puskesmas Kecamatan Cilandak

Secara fisik dan fasilitas, gedung Puskesmas Kecamatan Cilandak telah mempunyai fasilitas sejak selesainya renovasi pembangunan pada tahun 2006

hingga sekarang dengan fasilitas yang telah memenuhi kriteria gedung standar puskesmas kecamatan dengan 4 lantai yaitu sebagai berikut :

- Lantai 1 : Unit Pelayanan Rumah Bersalin, Unit kesehatan Ibu dan Anak (KIA), ruang pemeriksaan ibu hamil >28 minggu, ruang perawatan kelas 3 dengan 9 tempat tidur, Poli 24 jam, Poli Lansia, Poli TB Paru, Poli PAL, Loker, ruang Rekam Medis, Poli Laktasi, Depo Obat, ruang tunggu, Dapur, Gudang dan Toilet.
- Lantai 2 : Poli umum dan ruang tindakan, Poli MTBS, Poli Penyakit Tidak Menular, Poli Kesehatan Imunisasi, Poli Gizi, Kasir, Pojok ASI, Unit Pelayanan Obat, Unit pelayanan penunjang : Laboratorium, Mushola, dan Toilet.
- Lantai 3 : Poli Gigi, Poli Keluarga Berencana dan IMS, Poli Kesehatan Keluarga & Remaja (UKKR), ruang Konseling, ruang Kepala Puskesmas, ruang Tata Usaha, ruang Keuangan, Pantry & Toilet.
- Lantai 4 : Aula, ruang rapat kecil, ruang Kesmas, ruang Pengadaan barang/jasa dan Bendahara barang, ruang Vaksin, ruang IT, Musholla, Gudang, Pantry & Toilet.

Empat dari lima gedung puskesmas kelurahan wilayah kecamatan cilandak sudah memenuhi kriteria gedung puskesmas kelurahan standar, sedangkan 1 (satu) puskesmas kelurahan belum memenuhi kriteria gedung puskesmas kelurahan standar.

Tabel 4.1 Program dan Kegiatan Puskesmas Kecamatan Cilandak

No.	Program	Kegiatan	Sub Kegiatan
1	Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Provinsi	1. Penyedia Jasa Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah.	Penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air dan listrik
		2. Administrasi Keuangan Perangkat Daerah	Penyediaan Gaji dan Tunjangan ASN
		3. Peningkatan Pelayanan BLUD	Pelayanan dan Penunjang Pelayanan BLUD
2	Program Pemenuhan Upaya Kesehatan Perorangan Dan	1. Penyedia Layanan Kesehatan Untuk UKM Dan	1. Pengelolaan Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil

	Upaya Kesehatan Masyarakat	UKP Rujukan Tingkat Daerah Kabupaten/Kota	
			2. Pengelolaan pelayanan promosi kesehatan
			3. Pengelolaan Pelayanan Kesehatan Lingkungan
			4. Pengelolaan pelayanan kesehatan jiwa dan NAPZA
			5. Pelayanan kesehatan penyakit menular dan tidak menular
			6. Pengelolaan pelayanan kesehatan balita
			7. Pengelolaan pelayanan kesehatan pada usia produktif
			8. Pengelolaan pelayanan kesehatan gizi masyarakat
			9. Pengelolaan pelayanan kesehatan bagi penduduk pada kondisi kejadian luar biasa (KLB)
		2. Penyediaan layanan kesehatan untuk UKP Rujukan, UKM dan UKM rujukan tingkat daerah provinsi	Penyediaan layanan kesehatan untuk UKP rujukan, UKM dan UKM rujukan tingkat daerah provinsi
3	Program Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan	Pengembangan Dan Pelaksanaan Upaya Kesehatan Bersumber Daya Masyarakat (UKBM) Tingkat Daerah Kabupaten/Kota.	Pengembangan dan pelaksanaan upaya kesehatan bersumber daya masyarakat (UKBM) tingkat daerah kabupaten/kota.
4	Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Kesehatan	Perencanaan Kebutuhan Dan Pendayagunaan Sumberdaya Manusia Kesehatan Untuk UKP Dan UKM Di Wilayah Kabupaten/Kota.	Perencanaan kebutuhan dan pendayagunaan sumberdaya manusia kesehatan untuk UKP dan UKM di wilayah kabupaten/kota.

Sumber : Laporan tahunan puskesmas Kecamatan Cilandak tahun 2021

Tahun 2021 Puskesmas Kecamatan Cilandak memiliki 4 program, 7 kegiatan dan 15 sub kegiatan yang tercantum dalam DPPA (Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran) Tahun 2021 Puskesmas Kecamatan Cilandak.

Tabel 4.2 Data Sumber Daya Manusia

No	Jenis Jabatan	Jumlah
1	Struktural	2
2	Dukungan Manajemen	91
3	Ahli Teknologi Laboratorium Medik	6
4	Apoteker	7
5	Bidan	50
6	Dokter	38
7	Dokter Gigi	14
8	Epidemiolog Kesehatan	2
9	Kesehatan Lingkungan	7
10	Nutrisions	10
11	Perawat Kesehatan Masyarakat	41
12	Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	3
13	Promosi Kesehatan	6
14	Radiografer	0
15	Tenaga Teknik Kefarmasian	12
16	Terapis Gigi dan Mulut	10
Jumlah		299

Sumber : Laporan tahunan puskesmas Kecamatan Cilandak tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat disimpulkan bahwa sumber daya yang ada di puskesmas Kecamatan Cilandak sudah dapat dikatakan lengkap. Dengan jumlah tenaga kesehatan beserta staff sebanyak 299 orang, maka puskesmas Kecamatan Cilandak dapat melakukan pelayanan dengan baik dan terorganisasi sesuai dengan bidang keahlian masing-masing, hingga dapat menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Ketentuan Penilaian Akreditasi Puskesmas

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). Pencapaian terhadap elemen-elemen penilaian pada setiap kriteria diukur dengan tingkatan sebagai berikut:

1. Terpenuhi : pencapaian elemen $\geq 80\%$ dengan nilai 10
2. Terpenuhi sebagian : pencapaian elemen 20% - 79% dengan nilai 5

3. Tidak terpenuhi : pencapaian elemen $\leq 20\%$ dengan nilai 0

- Angka pencapaian tiap elemen = penjumlahan skor dari tiap-tiap pembuktian
- Nilai pencapaian tiap elemen = angka pencapaian tiap elemen dibagi dengan jumlah pembuktian untuk tiap elemen

Berikut adalah tabel mengenai standar penilaian akreditasi puskesmas dan jumlah elemen penilaian.

Tabel 4.3 Standar Penilaian

Bab	Standar Penilaian Puskesmas	Jumlah Elemen Penilaian
1.	Penyelenggara pelayanan puskesmas (PPP)	59
2.	Kepemimpinan dan Manajemen Puskesmas (KMP)	121
3.	Peningkatan Mutu dan Manajemen Risiko (PMMR)	32
4.	Upaya Puskesmas yang Berorientasi Sasaran (UPBS)	53
5.	Kepemimpinan dan Manajemen Upaya Puskesmas (KMUP)	101
6.	Sasaran Kinerja dan Upaya Kesehatan Masyarakat (SKM)	29
7.	Layanan Klinis yang Berorientasi Pasien (LKBP)	151
8.	Manajemen Penunjang Layanan Klinis (MPLK)	172
9.	Peningkatan Mutu Klinis dan Keselamatan Pasien (PMKP)	58
Jumlah		776

Sumber : Instrumen Akreditasi Puskesmas

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dijelaskan bahwa pada beberapa point standar penilaian puskesmas, layanan klinis yang berorientasi pasien memiliki jumlah point paling tinggi yaitu 151 point.

Keputusan Akreditasi

Keputusan akreditasi ditentukan melalui rapat tim penilai akreditasi. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019, survei dan penetapan status akreditasi puskesmas, klinik pratama, tempat

praktik mandiri dokter, dan tempat praktik mandiri dokter gigi dilaksanakan oleh komisi akreditasi fasilitas kesehatan tingkat pertama yang dibentuk oleh Menteri. Setiap nilai yang diperoleh dari masing-masing penilai, kemudian dijumlahkan untuk kemudian ditentukan perolehan nilai. Bagi puskesmas yang telah ditetapkan akreditasinya, ada sejumlah status yang dapat dikenakan kepada puskesmas tersebut, yaitu :

Tabel 4.4 Keputusan Akreditasi

No	Status Akreditasi	Kriteria Penilaian
1	Tidak Terakreditasi	Bab I, II \leq 75%, Bab IV, V, VII \leq 60%, Bab III, VI, VIII, IX \leq 20%
2	Terakreditasi Dasar	Bab I, II $>$ 75%, Bab IV, V, VII $>$ 60%. Bab III, VI, VIII, IX $>$ 20%
3	Terakreditasi Madya	Bab I, II, IV, V $>$ 75%, Bab VII, VIII $>$ 60%, Bab III, VI, IX $>$ 40%
4	Terakreditasi Utama	Bab I, II, III, IV, V, VII, VIII $>$ 80%, Bab , VI, IX $>$ 60%
5	Terakreditasi Paripurna	Semua Bab $>$ 80%

Sumber : Permenkes No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dijelaskan bahwa persyaratan bagi puskesmas yang ingin mendapatkan akreditasi tertinggi yaitu paripurna diharuskan untuk mendapatkan nilai lebih dari 80% pada semua bab penilaian akreditasi.

4.2 Hasil Penelitian

Berdasarkan Strategi Puskesmas Kecamatan Cilandak dalam Mencapai Akreditasi ke tingkat Paripurna, sebagai puskesmas yang kebanyakan menjadi rujukan masyarakat dari daerah- daerah di Kecamatan Cilandak. Akreditasi ini bukan pertama kali nya yang diikuti oleh puskesmas Kecamatan Cilandak dan tentunya segala strategi untuk sampai kepada tingkat Paripurna sudah banyak dilakukan. Disusunnya strategi Puskesmas Kecamatan Cilandak dalam mempertahankan akreditasi ke tingkat Paripurna dilakukan melalui proses perencanaan, implementasi dan evaluasi strategi sampai pada akhirnya mencapai hasil yang baik yaitu mempertahankan akreditasi puskesmas ke tingkat Paripurna.

Puskesmas Kecamatan Cilandak memiliki kewenangan dalam membuat strategi mempertahankan akreditasi tingkat Paripurna yang diharapkan bisa menjadi acuan bagi puskesmas untuk bisa mempertahankan kualitas dalam memenuhi dan melayani masyarakat sekitar lebih baik. Sehingga pertimbangan dalam menghasilkan sebuah strategi yang tepat bukan hanya untuk kepentingan sebagian orang yang memiliki akses penguasa, tetapi menjangkau kepentingan dan hak masyarakat secara merata, dengan demikian akan mencerminkan sebagai pusat kesehatan masyarakat yang memiliki kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat sekitar.

Hasil penelitian ini menemukan banyak informasi dan fakta di lapangan dari para informan mengenai penerapan strategi puskesmas dalam mencapai akreditasi paripurna yang disusun langsung oleh kepala puskesmas dan semua karyawan puskesmas Cilandak tidak terkecuali. Penelitian ini meliputi adanya dokumen-dokumen yang menjadi penunjang dalam strategi pencapaian akreditasi, hasil wawancara dengan informan di lapangan, serta pengamatan yang dilakukan di lapangan terkait strategi mempertahankan akreditasi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di lapangan, pembahasan mengenai hasil penelitian ini mengacu pada tiga indikator Implementasi Strategi Organisasi Wheelen dan Hunger yaitu sebagai berikut:

4.2.1 Strategi Program

Strategi mempertahankan akreditasi puskesmas tingkat paripurna telah dijalankan oleh setiap karyawan puskesmas dengan berbagai bagian, dengan masing-masing fungsi dan kewajibannya dalam melayani masyarakat di Kecamatan Cilandak. Strategi mempertahankan akreditasi yang telah diimplementasikan dapat berjalan dengan jangka panjang, mengingat Tugas puskesmas yang telah dijelaskan pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 th 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, dengan tugas puskesmas adalah melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Strategi tersebut akan selalu dievaluasi setiap tahunnya untuk dapat mengetahui tentang bagaimana kepuasan dan keefektivannya dalam melayani masyarakat.

Hasil wawancara yang dilakukan pada Informan satu mengenai bentuk kegiatan atau program yang dilakukan oleh puskesmas Kecamatan Cilandak menjawab dengan penjelasan sebagai Kepala UPT Puskesmas Kecamatan Cilandak

“Di dalam manajemen puskesmas itu ada P3 yang terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian/evaluasi. Nah itu dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Apa saja yang ada di peraturan-peraturan itu yang kita lakukan sesuai permenkes tentang puskesmas, kemudian tentang PK, manajemen puskesmas, nah itu yang dilakukan semuanya. Jadi, pemenuhan 5 bab akreditasi itu adalah upaya pemenuhan untuk menuju akreditasi itu sendiri. Tetapi kalau pemenuhan program, sesuai dengan aturan-aturan yang ada yang selalu terbaru, karena kemarin pandemi jadi pasti akan menghadapi perubahan-perubahan semua program.” (Wawancara Jum’at 21 Oktober 2022, Pukul 08:04 WIB).

Informan dua, tiga dan tujuh sebagai penanggung jawab dari tiga indikator penilaian di puskesmas Kecamatan Cilandak mempunyai jawaban yang sama mengenai cara menerapkan program yang disiapkan/dilakukan dalam meningkatkan akreditasi puskesmas.

“Sebenarnya kita hanya menjalankan apa yang sudah menjadi standar. Dan setiap bagian menjalankan saja tugas masing-masing yang sudah ada. Akreditasi mencakup pokja Administrasi Manajemen, UKP dan UKM. Dari Tiga Pokja tersebut melaksanakan program mereka secara menyeluruh, yang mana mereka semua masuk ke dalam penilaian akreditasi. Dan setiap Pokja juga harus menilai dari kegiatan-kegiatan pokja masing-masing, dasar hukum apa yang sudah jadi, seperti surat keputusan kepala puskesmas, pembuatan pedoman-pedoman, setiap ruangan mempunyai pedoman-pedoman masing-masing dan dibuatkan sistem PPH untuk mendokumentasikan kegiatan-kegiatannya. Jadi, pada intinya program-program yang dilakukan untuk mencapai akreditasi adalah program yang sudah berjalan di Puskesmas Kecamatan Cilandak yang berjalan sesuai dengan peraturan pemerintah.” (Wawancara Kamis 20 Oktober 2022, Pukul 11:00 WIB)

Penilaian Akreditasi dilakukan pada semua Puskesmas di seluruh Indonesia dengan indikator penilaian yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, maka semua Puskesmas

memiliki hak untuk melakukan strategi atau program masing-masing tetapi tetap harus mengacu pada indikator-indikator penilaian yang telah ditetapkan. Meskipun semua Puskesmas sebagai Pelaksana strategi peningkatan akreditasi puskesmas yang mengacu pada indikator penilaian Kemenkes, namun dengan pemimpin yang berbeda setiap puskesmas-maka dalam pengimplementasiannya juga memiliki cara yang berbeda, karena setiap pemimpin memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda. Dalam strategi mempertahankan akreditasi ke tingkat paripurna, Puskesmas Kecamatan Cilandak hanya menjalankan program-program yang sudah ada sebelumnya dan tentu saja pelaksanaan dari program-program yang dijalankan sudah sesuai dengan peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan.

Kepemimpinan kepala UPT Puskesmas Kecamatan Cilandak memperlihatkan manajemen dan kepemimpinan yang baik terhadap Pokja dan seluruh karyawan Puskesmas. Masing-masing Pokja menjalankan program-program dengan baik dan terlatih untuk dapat menilai sendiri kualitas dan mutu sehingga dapat mengetahui apa yang sudah ada atau belum pada masing-masing pokja. Seperti pada Pokja UKP, mereka selalu melakukan monitoring kepada Bab-bab pada instrumen akreditasi yang berhubungan dengan UKP. Mereka melakukan *self assesement*, dari instrumen tersebut dilihat kelengkapan yang ada di puskesmas, yang sudah ada apa yang belum ada apa, dan kita bisa menilai sendiri dan memberikan point sendiri. Jadi, program utama dari pelaksanaannya self assesment itu, Pokja harus menilai kelengkapan pelaksanaan kegiatan-kegiatan kita sudah sesuai atau belum dengan instrumen penilaian akreditasi nya itu.

Sedangkan dari UKM sendiri terbagi menjadi dua yaitu, UKM esensial dan juga UKM pengembangan. Kalau program UKM esensial sendiri yang sudah dilaksanakan sesuai dengan peraturan menteri kesehatan adalah, kesehatan ibu dan anak, kemudian ada program kesehatan lingkungan, pengendalian, dan juga gizi. Sisanya adalah program-program

pengembangan. Jadi sebagai pelaksana pelayanan kepada masyarakat, mereka masuk ke akreditasi sehingga setiap program-program di Puskesmas dibuatkan sistem PPH untuk mendokumentasikan setiap kegiatan-kegiatan untuk nanti dilaporkan saat penilaian akreditasi.

Puskesmas Kecamatan Cilandak juga menyadari bagaimana kondisi gizi anak-anak dan balita di Indonesia, banyak kasus yang memperlihatkan angka gizi buruk yang dialami anak-anak di Indonesia karena kurangnya perhatian dari segi kesehatan dan kebutuhan pangan dan tak luput dari perhatian juga mengenai kesehatan para lansia di Indonesia yang sangat diperhatikan pula oleh Puskesmas Kecamatan Cilandak. Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara oleh informan lima, delapan, dan sembilan yang merupakan tenaga kesehatan yang bertugas di KIA dan Poli Lansia.

“Kalau Program yang sudah dilakukan oleh puskesmas ini banyak, seperti program KIA, kesehatan balita dan pelayanan lansia. Kalau di bagian KIA di DKI Jakarta ada yang namanya tim PISPK KPLDH, (PLSPK) yaitu tim khusus yang dikirim untuk mengawasi ibu-ibu hamil di masing-masing wilayah kelurahan di DKI Jakarta. Kalau di bagian pelayanan lansia, memiliki program screening lansia yang juga merupakan program penunjang akreditasi.”(wawancara Kamis 20 Oktober 2022, pukul 13:58)

Puskesmas Kecamatan Cilandak merupakan salah satu puskesmas yang sangat memperhatikan perkembangan dan juga kesehatan seluruh masyarakat kecamatan dengan maksimal, terutama pada ibu hamil, anak balita serta lansia. Puskesmas memakai Web untuk memantau bagaimana kondisi perkembangan ibu hamil di bawah wilayah kecamatan Cilandak, jadi apabila masyarakat kecamatan melakukan pengobatan di puskesmas lain maka puskesmas kecamatan cilandak akan mendapatkan nontifikasi langsung mengenai pasien tersebut.

Program-program KIA tersebut juga diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang Kesehatan. Dimana Puskesmas Kecamatan tidak hanya

menyediakan KIA untuk ibu dan anak tetapi juga ibu yang masih mengandung sampai dengan melahirkan juga ada programnya.

Seperti pada Puskesmas Kecamatan Cilandak yang juga mempunyai tim PISPK (Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga) KPLDH di Kelurahan-kelurahan di kecamatan Cilandak yang khusus untuk memantau kesehatan ibu-ibu hamil di sana. Dan pada bagian pelayanan lansia ini, puskesmas juga mempunyai program screening lansia yang khusus diberikan kepada masyarakat lansia di wilayah kecamatan Cilandak, agar bisa mengetahui kondisi kesehatan serta bisa memantau kondisi lansia-lansia di wilayah sekitar. Para lansia di kecamatan sangat senang dan sangat berterima kasih kepada puskesmas karena ada puskesmas sangat memperhatikan kesehatan mereka dalam wujud program screening lansia ini, seperti yang ditunjukkan pada hasil wawancara yang dilakukan kepada informan sepuluh dan Sebelas yang merupakan pengguna layanan di Puskesmas.

“Iya disini ada programnya. Menurut saya programnya sangat bagus, masyarakat yang sudah berusia lanjut bisa terpantau kesehatannya, karena kalau orang tua biasanya kurang peka dan tidak terlalu memperhatikan kesehatan nya. dengan adanya screening lansia, maka masyarakat bisa memeriksakan kondisi kesehatan orang tuanya ke Puskesmas”.(wawancara senin 24 Oktober 2022, pukul 09:00 WIB)

Para pasien pengguna layanan lansia sangat senang dan sangat puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh puskesmas kecamatan cilandak dalam bentuk program-program kesehatannya yang sesuai dengan kebutuhan di masyarakat seperti pasien lansia. Mereka merasa sangat diperhatikan dengan baik kondisi kesehatannya oleh puskesmas Kecamatan Cilandak ini, karena terus menerus ada terobosan program yang ditujukan kepada masyarakat mulai dari ibu hamil, balita, anak-anak hingga lansia dengan tidak melihat bagaimana cara metode pembayaran yang dilakukan apakah pasien BPJS atau umum.

Di luar Pelayanan serta program yang dijalankan oleh puskesmas ini tidak didapatkan secara instan, tetapi melalui beberapa program pelatihan-pelatihan yang dilakukan terhadap seluruh karyawan Puskesmas Kecamatan Cilandak, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara kepada informan empat sebagai penanggung jawab diklat.

“Sebenarnya sudah ada program pemenuhan target kompetensi, dengan pemberian 20 jam pelatihan untuk setiap pegawai, itu sudah jadi reference nya dinas jadi kita tinggal mengikuti itu aja. Jadi setiap pegawai harus ditingkatkan kompetensinya 20 jam pembelajaran dalam setahun. Waktu pelatihan itu tergantung pada kebutuhannya. Setiap pegawai yang mengikuti peningkatan kompetensi ada standarnya.” (wawancara Kamis 20 Oktober 2022, pukul 13:30 WIB)

Program pelatihan bagi setiap tenaga kesehatan yang telah ditentukan oleh dinas kesehatan DKI Jakarta dalam rangka peningkatan kompetensi setiap karyawan puskesmas, karena kualitas pada karyawan juga akan mempengaruhi mutu pelayanan. Para karyawan melakukan kegiatan diklat/pelatihan sedikitnya 20 jam dalam setahun, dalam pelaksanaannya tergantung pada perencanaan yang dibuat, karena adanya pelatihan dilakukan sesuai dengan kebutuhan Puskesmas Kecamatan Cilandak. Diklat memiliki usulan pengembangan kompetensi yang tertuang dalam RUK (Rencana Usulan Kegiatan). Adanya kegiatan pelatihan ini tentunya sangat bagus agar masyarakat lebih meningkatkan kepercayaan kepada puskesmas karena pasti akan membangun opini baru bahwasanya karyawan-karyawan puskesmas sudah ahli sesuai bidangnya masing-masing jadi tidak perlu ragu untuk datang ke puskesmas Kecamatan Cilandak dalam memeriksakan kesehatannya.

Dalam melaksanakan akreditasi tentunya banyak persiapan yang dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Cilandak, seperti dalam mengumpulkan dokumen-dokumen terkait penilaian akreditasi dan masih banyak hal yang lain. Biasanya dalam hal penilaian organisasi, maka organisasi akan membentuk tim atau unit khusus yang akan mengurus

segala urusan yang berhubungan dengan penilaian akreditasi. Masing-masing puskesmas memiliki perbedaan dalam hal kesiapan akreditasi termasuk Puskesmas Kecamatan Cilandak, Puskesmas ini tidak memiliki tim/unit khusus dalam persiapan akreditasi melainkan hanya ada pokja masing-masing. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala UPT Puskesmas Kecamatan Cilandak sebagai informan satu mengenai apakah ada suatu unit khusus yang dibentuk dalam persiapan akreditasi, memberi informasi sebagai berikut :

“Kesiapan itu pastinya dari komitmen pimpinan ya, komitmen pimpinan kemudian juga komitmen seluruh karyawan-karyawan yang ada di puskesmas. Jadi pimpinan, manajemen, seluruh karyawan puskesmas, kemudian kita juga sudah mensosialisasikan kepada lintas sektor, karena puskesmas kan pekerjaannya tidak hanya di dalam gedung tapi di luar gedung. Jadi kepada lintas sektor yang berhubungan sama kita, kemudian juga dengan jejaring. Nah jadi kita mempersiapkan itu semuanya.”(wawancara Kamis 21 Oktober 2022, pukul 08:04 WIB)

Menurut kepala UPT Puskesmas Kecamatan Cilandak, tidak ada unit khusus yang dipersiapkan dalam rangka penilaian akreditasi. Pimpinan, manajemen dan seluruh karyawan Puskesmas saling terlibat dalam persiapan akreditasi dengan mengerjakan tugas yang ada dan juga dalam persiapan dan pelaksanaan kegiatan-kegiatan di Puskesmas maupun luar Puskesmas, maka pihak Puskesmas bersosialisasi terlebih dahulu kepada para jejaring dan lintas sektor yang berhubungan baik dengan Puskesmas.

Terdapat tambahan informasi dari informan dua yaitu Satpel UKP, informan tiga yaitu Satpel UKM, informan kelima yaitu staff pengadaan barang dan jasa, lalu ada informan ke enam yaitu Bagian Pengadministrasian Umum. Keempat informan tersebut mengungkapkan:

“Ada, namanya pokja Admen, pokja UKP dan Pokja UKM. Pada pokja UKP terdapat tiga pj yaitu pelayanan umum, penunjang-penunjang dan keselamatan pasien. Kalau di bagian UKM, sebelum ada akreditasi tidak ada yang khusus mengurus administrasi, Lalu, menjelang akreditasi ini agar lebih rapih dokumentasinya maka saya siapkan admin , tidak hanya itu tetapi UKM juga mempunyai

ketetapan baru, dimana sebelum ada akreditasi bagian gizi hanya mengurus sendiri kegiatannya, kini saat sudah terakreditasi maka tenaga kesehatan seperti dokter dan suster yang belum masuk ke dalam program tertentu akan ditarik untuk membantu.” (wawancara Kamis 20 Oktober, pukul 13:45 WIB)

Menurut keempat informan tersebut, Puskesmas Kecamatan Cilandak memiliki tiga unit khusus yang dipersiapkan dalam rangka penilaian akreditasi, yaitu Admen, UKP dan UKM. Admen sendiri adalah singkatan dari Administrasi dan Manajemen, yaitu suatu unit di Puskesmas yang tidak memegang pelayanan kepada masyarakat, UKP yaitu Upaya Kesehatan Perorangan yang bertanggung jawab atas 3 bab pada instrumen akreditasi UKP yaitu bab 7 UKP secara umum pelayanannya membahas , bab 8 penunjang-penunjang, kemudian untuk bab 9 yaitu terkait dengan keselamatan pasien. Dari semua bab tersebut dibentuk tim sesuai dengan bagiannya, karena kalau hanya membuat satu tim saja tidak cukup karena program UKP yang sangat banyak.

Dan UKM yaitu Upaya Kesehatan Masyarakat yang memiliki banyak program seperti KIA, Lansia, Balita dll memiliki unit khusus untuk merapikan dokumen-dokumen terkait dengan kegiatan-kegiatan di UKM dan, dulu kalau tidak akreditasi kalau program gizi hanya dikeluarkan oleh orang-orang gizi saja tapi kalau terakreditasi, karena dokumennya banyak maka ada juga perbantuan dari tenaga kesehatan yang lain seperti bidan dan perawat, yang memang belum memegang program maka dimasukkan menjadi tim akreditasi.

Serta pada Pokja Admen yaitu Administrasi Manajemen yang terdiri dari bagian bagiannya mulai dari kepegawaian, perencanaan, keuangan, pemeliharaan, pengadaan barang jasa. Terkait dengan Pokja-pokja yang dimiliki Puskesmas Kecamatan Cilandak, informan empat, tujuh dan delapan menambahkan informasi tambahan yaitu:

“Tidak ada unit khusus yang dipersiapkan, masing-masing ada Pokjanya sendiri. Puskesmas hanya memperkuat setiap bagian saja dengan menjalankan apa yang sudah seharusnya dijalankan saja,

rapat-rapat rutin pasti harus ada, pelatihan-pelatihan soal akreditasi itu juga kita ikuti semuanya dan sebagai alat pengingat, bagian mutu sangat berperan dalam mengawasi dan mengkoordinir setiap pokjanya masing-masing.” (wawancara Selasa 18 Oktober 2022, pukul 13:45)

Menurut tiga informan tersebut, dikatakan bahwa Pokja bukanlah tim khusus akreditasi. Kepala UPT Puskesmas sebagai kepala Puskesmas memerintahkan kepada seluruh Pokja di Puskesmas kecamatan Cilandak agar memaksimalkan pelayanan yang sudah dilaksanakan di masyarakat. Sedangkan pada informasi yang didapat dari empat informan sebelumnya bahwa pokja adalah unit khusus yang dimiliki Puskesmas Kecamatan Cilandak dalam persiapan akreditasi, namun ketiga informan ini mengatakan bahwa Pokja Admen, UKP dan UKM bukannya program akreditasi, melainkan pj pada setiap unsur penilaian yang ada di instrumen akreditasi. Pokja memiliki tanggung jawab atas bagian yang berada di bawah pengawasannya, seperti pada hal sarana prasarana, kegiatan-kegiatan, dokumentasi serta hal lainnya.

Dalam pembahasan unit khusus yang dipersiapkan oleh Puskesmas Kecamatan Cilandak dalam penilaian akreditasi, informan sembilan sebagai Perawat dalam Poli lansia memberikan informasi tambahan yaitu:

“Kalau di lansia itu punya unit *one whole service* ya. Jadi dalam lansia itu, karena mereka mobilitasnya sudah susah, sudah mulai terkendala, akhirnya di dalam suatu ruangan itu kita bikin *one whole service* dan disitu semua pelayanannya dalam satu lantai. Jadi, ruang lab disitu juga, pemeriksaan darah, semua di dalam satu ruangan. Jadi semua bagian pemeriksaan khusus ada tenaga kesehatannya masing-masing sesuai kebutuhan dan ketersediaan obat berada di sampingnya.”(wawancara Kamis 20 Oktober 2022, pukul 14:19 WIB)

Informan sepuluh dan sebelas sebagai pengguna layanan di Puskesmas Kecamatan Cilandak juga memberikan pendapat yang sama mengenai unit *One Whole Service* sebagai unit yang tepat dibuat sesuai dengan kebutuhan pasien lansia.

“Iya programnya ada. Menurut saya sangat bagus ya, dengan adanya unit ini para pasien lansia sangat terbantu, karena mereka tidak perlu untuk capek-capek naik tangga. melihat mayoritas lansia itu kan memang sudah mulai susah untuk bergerak yang berlebihan. Jadi dengan adanya program ini ya sangat membantu, agar mereka bisa melakukan pengecekan tanpa harus menaiki tangga.” (Wawancara Senin 24 Oktober 2022, pukul 09:00 WIB)

Pada poli lansia Puskesmas Kecamatan Cilandak memiliki unit *One Whole Service*, yaitu pelayanan yang khusus dimiliki oleh Puskesmas Kecamatan Cilandak khusus bagi pasien lansia. Semua kebutuhan pelayanan bagi pasien lansia di jadikan dalam satu ruangan yang disebut unit *One Whole Service* ini, pelayanan yang ada di dalamnya mulai dari pemeriksaan dokter, pemeriksaan laboratorium, hasilnya semuanya diperiksakan di lansia dan pada pengambilan obat berada di samping tempat pemeriksaan. Dan pada poli lansia ini, pelayanan dibuka dari hari senin sampai dengan hari jum'at, tetapi pada hari sabtu Puskesmas juga tetap melayani masyarakat hanya saja semua pelayanan dialihkan ke bagian pelayanan 24 jam termasuk dalam pelayanan lansia. tentu saja ini sangat membantu masyarakat, apabila ada lansia yang tiba-tiba sakit di malam hari dapat datang ke Puskesmas karena terdapat petugas unit 24 jam yang selalu bersiap ketika ada pasien yang membutuhkan di saat-saat urgent dan pada waktu yang tidak menentu.

Mayoritas masyarakat sudah merasakan program-program yang telah dilaksanakan Puskesmas Kecamatan Cilandak baik yang ada di dalam gedung maupun di luar gedung, dan masyarakat juga tidak perlu khawatir lagi karena sekarang sudah tersedia unit 24 jam yang sangat akan masyarakat dalam kondisi dan waktu yang *urgency*. Puskesmas Kecamatan Cilandak dalam unit pelayanan 24 jam juga mempunyai pelayanan lain yaitu jemput bola, dimana jika ada pasien lansia yang tidak bisa datang karena alasan kesehatan maka Puskesmas akan mengirimkan petugas ke rumah sesuai dengan laporan keluarga.

Dalam hal pelayanan, sistem kerja yang digunakan Puskesmas Kecamatan Cilandak sebagai Puskesmas dengan akreditasi Paripurna dalam hal pelayanan kepada masyarakat sudah berbasis digital pada setiap program atau kegiatan, namun ada juga beberapa yang masih manual dikarenakan melihat kondisi dan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Informan pertama sebagai Kepala UPT Puskesmas memberikan informasi sebagai berikut:

“Sekarang si sudah mulai transformasi ke arah digital tetapi kita juga tidak melulu digital, karena yang namanya pelayanan puskesmas itu kan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jadi, kita lihat kebutuhannya apa, sentuhannya apa, karena memang sekarang transformasi ke arah digital biasanya kita memadumadankan antara kegiatan-kegiatan atau program-program dengan proses digitalisasi pelayanan kesehatan.” (wawancara jum’at 21 Oktober, pukul 08:04 WIB)

Sistem kerja yang dilaksanakan di Puskesmas Kecamatan Cilandak sudah hampir semua mengarah kepada transformasi digital, akan tetapi ada juga beberapa yang masih manual. Karena setiap masyarakat tidak semua bisa mengakses secara digital atau juga mempunyai alat komunikasi, lebih lagi pasien lansia yang mayoritas tidak mengerti mengenai teknologi sekarang. Oleh karena itu, Puskesmas Kecamatan Cilandak berkomitmen untuk tetap mengadakan pelayanan, program atau kegiatan-kegiatan juga ada yang manual, jadi ada dua pelayanan yaitu digital dan juga manual karena pada dasarnya puskesmas adalah pelayan masyarakat, maka puskesmas harus tau apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Informan empat sebagai penanggung jawab bagian diklat dan informan enam sebagai bagian pengadministrasian umum memberikan informasi yang sama dengan informan pertama mengenai sistem kerja puskesmas Kecamatan Cilandak yaitu:

“Sistem kerja disini hampir semua sudah digital, beberapa yang masih manual hanya mengikuti kebutuhan saja. ada yang memang dimintanya manual dengan kertas tapi pengerjaannya secara

elektronik ya sekarang.” (wawancara Kamis 20 Oktober 2022, pukul 13:15 WIB)

Pada kegiatan atau program-program pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh Puskesmas pada dasarnya pengerjaannya dilakukan secara digital seperti memakai web dan beberapa program juga mempunyai aplikasi yang diluncurkan oleh Puskesmas Kecamatan Cilandak, ada web/aplikasi yang bisa diakses masyarakat ada juga aplikasi yang khusus hanya untuk karyawan saja namun juga ada program yang belum mempunyai aplikasi. Namun, pada pelaksanaannya ada yang masih berbasis manual. Informan dua, informan tiga, informan lima dan informan delapan sebagai perwakilan dari setiap bagian pelayanan yang berbeda-beda di Puskesmas memberikan informasi sebagai berikut:

“Disini beberapa program pelayanan sudah mengarah kepada digital seperti medical record dan laboratorium, kita sudah pakai elektronik medical record dari mulai tahun 2016-2017. Selain itu juga ada juga program yang sudah memiliki aplikasi seperti disini ada aplikasi E-Jiwa, dari pengadaan barang ada google drive untuk laporan bulanan, untuk memesan barang ada e-katalog dan pada pelayanan KIA ada rekam medis elektronik. Namun di luar program yang memiliki aplikasi, ada juga beberapa program yang belum memiliki aplikasi” (wawancara 20 Oktober 2022, pukul 13:45 WIB)

Di Puskesmas Kecamatan Cilandak untuk medical record Puskesmas ini sudah pakai elektronik medical record dari mulai tahun 2016-2017. Kemudian untuk kegiatan-kegiatan lain pun ada banyak menggunakan aplikasi-aplikasi digital, di Puskesmas Cilandak ini para karyawan membuat aplikasi E-Jiwa namanya, aplikasi ini digunakan untuk melakukan screening kesehatan jiwa untuk orang awam, jadi orang awam bisa mengisi sendiri dari aplikasi tersebut bagaimana kondisi kesehatan jiwanya, nanti dari hasil akhirnya diberikan hasilnya bagaimana dan sarannya seperti apa.

Dalam membuat laporan bulanan, Puskesmas juga sudah pakai google drive, jadi tidak perlu memakai kertas tetapi hanya tinggal menginput dokumen secara online dan dapat dipantau oleh pokja secara

realtime. Dan dalam pemesanan barang juga menggunakan aplikasi e-katalog, dimana lebih memudahkan karena aplikasi ini juga bisa memantau progres pemesanan barang sudah sampai tahap mana. Kalau pelayanan KIA, ada rekam medis elektronik tetapi masih ada juga yang menggunakan rekam medis manual. Khususnya itu ada di KIA ruang bersalin, KB dan Imunisasi. Karena pihak puskesmas harus masih ada harcopy yang harus difotocopy untuk diklaim ke BPJS. Untuk pelaporan pencatatan sendiri, KIA sudah ada yang digital namanya E-kohord.

Namun dalam beberapa kegiatan pelayanan seperti pada bagian pendaftaran, selain secara online pendaftaran di puskesmas Kecamatan Cilandak juga dilakukan secara manual atau datang langsung ke puskesmas untuk melakukan pendaftaran. Informan tujuh sebagai penanggung jawab mutu dan sembilan sebagai perawat memberikan tambahan informasi sebagai berikut:

“Sistem pendaftaran sudah online. Tapi disini ada dua jenis pendaftaran yaitu online dan offline. Kalau yang offline bisa langsung ke lantai satu bertanya ke meja informasi nanti akan diarahkan ke meja pendaftaran. Kalau online bisa lewat aplikasi Jak Sehat, JKMobile, dan bisa dari BPJS. Contoh pendaftaran offline yaitu seperti pendaftaran kepada lansia yang masih dilakukan secara manual dengan langsung mendaftar ke loket.” (wawancara Selasa 18 Oktober 2022, pukul 11:00 WIB)

Dalam sistem pendaftaran di Puskesmas Kecamatan Cilandak terbagi menjadi dua jenis, yaitu online dan offline. Secara online, masyarakat dapat mendownload aplikasi Jak Sehat, JKMobile dan bisa dari aplikasi BPJS jika ingin melakukan pendaftaran secara online. Tetapi bagi pasien yang berhalangan dalam hal teknologi, dapat melakukan pendaftaran secara offline atau bisa datang langsung ke Puskesmas untuk melakukan pendaftaran. Pendaftaran dilakukan di lantai satu puskesmas, pasien yang akan mendaftar nantinya bisa bertanya pada bagian informasi dan nanti akan diarahkan ke bagian yang dituju. Mayoritas pasien yang melakukan offline yaitu pasien lansia yang pada hal teknologi digital belum terlalu memahami.

Dalam bagian pelayanan pendaftaran yang memiliki dua jenis pelayanan ini baik secara online atau pun offline, mendapatkan tanggapan yang positif dari masyarakat pengguna layanan. Informan sepuluh dan informan sebelas sebagai pengguna layanan memberikan tambahan informasi sebagai berikut:

“Semua pelayanan disini sudah digital, tapi puskesmas juga masih menyediakan pelayanan offline, seperti pendaftaran pasien lansia itu masih offline. Dan saya sebagai pengguna BPJS juga datang langsung kalau ingin daftar dengan membawa kartu BPJS.”
(wawancara Senin 24 Oktober 2022, pukul 09:00 WIB)

Pendaftaran secara offline yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Cilandak mendapat respon yang baik dari masyarakat, karena bagi masyarakat kalangan bawah dan pasien lansia pendaftaran secara online memberikan kesulitan tersendiri bagi mereka yang ingin memeriksakan kesehatan ke puskesmas. Pendaftaran sendiri selain umum juga ada pendaftaran pasien BPJS, dimana pasien BPJS tetap bisa melakukan pendaftaran dengan membawa kartu BPJS ke Puskesmas Kecamatan Cilandak.

Dalam hal pelayanan ini, Puskesmas memberikan hak yang sama kepada pasien BPJS atau pun umum, tidak ada yang membedakan. Pelayanan bagi pasien BPJS dapat dilakukan di Puskesmas yang sudah mendapatkan akreditasi, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Ketentuan Syarat Kerjasama Dengan BPJS Kesehatan. Pada peraturan tersebut dijelaskan bahwa persyaratan bagi Puskesmas yang ingin bekerjasama dengan BPJS diharuskan puskesmas yang sudah terakreditasi, mulai dari terakreditasi dasar, terakreditasi madya, terakreditasi utama, dan terakreditasi paripurna.

Setiap Puskesmas yang sudah terakreditasi menjadi tanda bahwa puskesmas tersebut sudah melaksanakan program-program pelayanan kesehatan yang sesuai dengan instrumen penilaian akreditasi. Namun dalam mencapai akreditasi, setiap puskesmas memiliki inovasi-inovasi dalam

pelayanannya yang mana inovasi itulah yang akan menjadi nilai tambah bagi puskesmas dalam penilaian akreditasi. Puskesmas Kecamatan Cilandak termasuk salah satu puskesmas yang banyak mengeluarkan inovasi-inovasi pelayanan kesehatan. Informan pertama sebagai kepala UPT Puskesmas memberikan informasi sebagai berikut:

“Kemungkinan si ada, jadi yang namanya inovasi itu setiap puskesmas itu berbeda-beda karena dia menyesuaikan permasalahan apa yang muncul, kemudian dari permasalahan itu lah muncul inovasi.”(wawancara jum’at 21 Oktober 2022, pukul 08:04 WIB)

Puskesmas Kecamatan Cilandak memiliki banyak inovasi dalam bidang pelayanan kesehatan. Berbagai inovasi dilatarbelakangi permasalahan yang ada di masyarakat sekitar. Seperti pada permasalahan pasien lansia yang mayoritas sudah kurang dalam fisiknya, maka puskesmas kecamatan Cilandak membuat suatu inovasi khusus untuk pasien lansia. Informan dua sebagai Pokja UKP dan informan sembilan sebagai perawat dalam poli lansia memberikan informasi sebagai berikut:

“Program inovasi Lansia *One Whole Service*, semua dilayani di poli lansia mulai dari pemeriksaan dokter, pemeriksaan laboratorium, hasilnya semuanya diperiskakan di lansia. Itu kan termasuk inovasi juga ya, disamping itu salah satunya bagi lansia yang mobilitasnya tidak bisa seandainya dia datang, dia terkendala tidak bisa menunggu, nanti kita akan meminta pasien pulang lalu ada yang mengantar obat ke rumah pasien tersebut. Lalu lansia-lansia yang tidak bisa datang, akan kita kunjungi secara berkala. Jadi keluarganya bisa melapor sama kita ada lansia yang memerlukan bantuan atau sakit kami akan tuju.” (wawancara Kamis 20 Oktober, pukul 13:45)

Program inovasi lansia *One Whole Service* adalah sebuah inovasi yang dibuat oleh pokja UKP sebagai bentuk keprihatinan kepada para pasien lansia yang mayoritasnya sudah tidak kuat untuk naik tangga. Karena di Puskesmas Kecamatan Cilandak poli pelayanan umum ada di lantai 2, dikarenakan Puskesmas belum memiliki lift dan juga pasien lansia yang kemungkinan tidak akan kuat ketika harus naik ke lantai dua dengan

mennggunakan tangga. Oleh karena itu, inovasi ini dibuat sebagai solusi dari permasalahan tersebut. Poli lansia berada di lantai satu, disana semua pelayanan sudah tersedia khusus bagi pasien lansia, termasuk ada laboratorium dan juga pengambilan obat.

Tidak hanya *One Whole Service*, tetapi masih banyak inovasi yang dimiliki oleh Puskesmas Kecamatan Cilandak dalam menunjang tercapainya akreditasi Paripurna. Hasil wawancara kepada Informan lima, informan enam dan informan tujuh menambahkan informasi mengenai inovasi yang ada di puskesmas yaitu:

“Ada dokumen kontrol, sekarang kita pengendalian dokumen bisa lewat sistem. Lalu ada E-Pantura, E-Pantura itu pemeliharaan gedung, jadi setiap ada kerusakan alat kesehatan, kerusakan AC, itu masuknya ke aplikasi E-Pantura itu. Selain itu juga ada kader CCTV, E-jiwa, Posyandu remaja dan Kampung Hipertensi.”
(wawancara Selasa 18 Oktober 2022, pukul 11:00 WIB)

Pada bagian administrasi umum di Puskesmas Kecamatan Cilandak membuat sebuah inovasi yaitu dokumen kontrol, itu adalah untuk memasukan semua dokumen ke sana. Bedanya dengan drive, kalau drive ada masa batas limitnya sampai kapan dan sebanyak apa. Tetapi kalau dokumen kontrol tidak, dan disini karyawan puskesmas juga bisa melihat seperti kaya elemen penilaiannya yang ada disana, jadi sudah terstruktur. Lalu ada E-Pantura, kalau ada kerusakan barang di Puskesmas, misalnya AC di ruangan gigi rusak, disitu kita bisa tau sudah sampai mana AC bagian itu dibetulkan. E-Pantura adalah sebuah website yang hanya bisa diakses oleh petugas kesehatan puskesmas. Kalau masyarakat ingin memberikan saran maka bisa melalui kotak saran dan juga instagram dan akan langsung mendapat respon dari bagian Pengadaan barang dan jasa.

Selain itu, admen juga ada MCU, MCU itu untuk pemeriksaan kesehatan karyawan yang sudah dipakai dari tahun 2019. Jadi bagian admen bisa mengontrol tentang perkembangan kesehatan setiap karyawan, dan mendeteksi kondisi kesehatan pekerja, pemeriksaan MCU yang kita

lakukan secara internal, maka data pemeriksaannya akan tersimpan secara digital. Disana juga ada E-jiwa untuk mengetahui kesehatan jiwa pegawai, pada penggunaan E-Jiwa ini masyarakat bisa mendownload di playstore, lalu mengisi berbagai test yang ada disana untuk mengetahui bagaimana kondisi jiwa masyarakat dan nanti hasilnya juga akan diberitahukan disana, setelah hasilnya keluar maka masyarakat akan bisa menentukan apakah harus ke puskesmas atau tidak.

Informan sepuluh dan sebelas sebagai pengguna layanan juga berpendapat yang sama mengenai inovasi E-Jiwa sebagai aplikasi untuk mengetahui kondisi kesehatan jiwa.

“Ada namanya E-Jiwa, jadi saya pernah download di plyastore, jadi nanti kita isi data diri dulu baru bisa cek kondisi kesehatan jiwa kita seperti apa. Nanti akan diberikan hasilnya, lalu kita bisa tau nih apakah kita perlu konsultasi atau engga.” (wawancara Senin 24 Oktober 2022, pukul 09:00 WIB)

Selain inovasi E-Jiwa. Pada bagian UKM juga ada inovasi yaitu kader CCTV, tim UKM merangkul kader kesehatan dari setiap rt/rw, kader CCTV ini sebenarnya dibuat saat masa pandemi Covid-19 dimana kader ini bertugas untuk mengawasi perkembangan kasus covid di masyarakat. Lalu ada posyandu remaja yang berbasis wilayah, jadi tidak merangkul dari sekolah-sekolah melainkan sesuai wilayah di Kelurahan-kelurahan. Ada Kampung Hipertensi, dimana program ini dilakukan untuk dapat mengontrol kasus dipertensi di rw-rw yang ada di Kecamatan Cilandak.

Beberapa program yang ada di Puskesmas Kecamatan Cilandak memiliki inovasinya masing-masing dalam rangka membantu permasalahan yang ada di masyarakat. Selain inovasi yang sudah disebutkan oleh tiga informan tadi, hasil wawancara kepada informan delapan sebagai dokter di KIA juga menambah informasi mengenai inovasi terbaru di puskesmas kecamatan Cilandak yaitu:

“E-kohord 2016, belum ada lagi. Itu menjadi ide pertama kali oleh kami yang kemudian diadopsi oleh Kementerian untuk dapat dipakai

oleh semua puskesmas di seluruh Indonesia. Lalu ada ibu hamil cemerlang mulai tahun 2018-2019, itu semacam kelas ibu, kelas ibu balita yang dilakukan di luar jam kerja, karena banyak ibu hamil yang bekerja tidak bisa melakukan pemeriksaan kehamilan di weekdays maka diadakan di weekend screening kehamilannya.” (wawancara Kamis 20 Oktober 2022, pukul 13:58 WIB)

E-kohord itu ada sebuah Web yang merupakan inovasi dari KIA. Cara kerjanya itu seperti misalnya ibu hamil yang melakukan pemeriksaan kehamilan di Puskesmas Kecamatan Cilandak kemudian pindah ke puskesmas lain, ketika pihak KIA sudah input E-kohord secara web itu maka, pihak KIA akan menginput hasil pemeriksaan ibu hamil yang ada Puskesmas Kecamatan Cilandak, maka saat ibu hamil tersebut melakukan pemeriksaan di puskesmas lain akan muncul pemeriksaan sebelumnya yang dilakukan di puskesmas ini. Program itu sedang mulai digalakan di Puskesmas Kecamatan Cilandak ini. Lalu juga ada program Ibu Hamil Cemerlang, program ini ditujukan kepada ibu hamil yang bekerja yang tidak bisa memeriksakan kesehatan kehamilannya pada weekday, maka tim dari Puskesmas mengadakan screening pemeriksaan pada weekend sehingga ibu hamil tersebut dapat terus mengetahui kondisi kehamilannya dan tetap bisa diawasi perkembangannya oleh Puskesmas Kecamatan Cilandak.

Program ibu hamil cemerlang ini sangat bagus dan memang merupakan solusi dari permasalahan yang banyak sekali dialami di kalangan masyarakat Indonesia, terutama di Kecamatan Cilandak. Banyak wanita hamil yang bekerja pada weekday bahkan juga ada yang sampai weekend sehingga membuat mereka lupa dan tidak menyempatkan untuk datang ke puskesmas dalam rangka screening kehamilan. Namun, dalam hal ini Puskesmas Kecamatan Cilandak tentunya ingin melayani seluruh masyarakat dari berbagai kalangan dan kondisi yang bermacam-macam. Oleh karena itu, tim dari puskesmas melakukan operasi jemput bola dengan mengadakan screening kehamilan di wilayah-wilayah Kecamatan Cilandak

secara rutin untuk dapat mengawasi perkembangan kesehatan ibu hamil disana.

Dalam hal inovasi program, beberapa program yang ada di Puskesmas Kecamatan Cilandak sudah memiliki inovasi tersendiri, baik dari sistem maupun dari pelayanannya. Namun ada beberapa bagian yang tidak memiliki inovasi, namun memakai inovasi dari bagian lain untuk digunakan sesuai dengan kebutuhan. Hasil wawancara kepada informan tiga dan informan empat memberikan tambahan informasi sebagai berikut:

“Kalau inovasi biasanya inovasi program, seperti misalnya *surveillance* kita punya inovasinya CCTV, kemudian ada tentang kesehatan lingkungan kita punya, jadi memang inovasi yang kita lakukan lebih ke penguatan program. Untuk administrasi, kami tidak punya inovasi, kami hanya mengikuti inovasi dari tim admen (administrasi dan manajemen), seperti mereka punya dokumen control itu juga kita pakai, mereka punya e-Inventory itu juga kita pakai.”(wawancara Kamis 20 Oktober 2022, pukul 15:13 WIB)

Pada bagian UKM, pada *surveillance* mempunyai inovasi berupa pemasangan CCTV yang digunakan sebagai alat untuk mengawasi dan memantau segala kegiatan yang dilakukan oleh tim-tim pada setiap bagian di UKM sendiri. Kemudian UKM juga memiliki program mengenai kesehatan lingkungan. Namun semua program tersebut sebenarnya sudah ada sebelumnya dan hanya diperkuat saja setiap programnya dalam menghadapi persiapan akreditasi. Dan untuk administrasi mereka hanya memakai inovasi yang sudah dibuat oleh tim admen, dan untuk bagian sarana dan prasarana mereka juga hanya memakai apa yang sudah dibuat oleh bagian pengadaan barang dan jasa. Begitu pun pada bagian diklat, tidak ada inovasi yang dibuat, bagian diklat hanya memperkuat program-program yang sudah dijalankan dalam rangka persiapan akreditasi.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan terhadap aktivitas pelayanan puskesmas Cilandak bahwa seluruh aktivitas pelayanan bagi pasien lansia dan ibu hamil berada di lantai satu. Pelayanan terpusat di lantai satu bagi pasien lansia dikarenakan adanya program *One Whole Service*,

sehingga bagi kelompok usia rentan atau lansia tidak merasa kesulitan untuk menaiki tangga, mereka akan mendapatkan keseluruhan pelayanan di lantai satu.

4.2.2 Strategi Anggaran

Sumber anggaran merupakan bagian yang penting sebagai pendukung dalam pelaksanaan seluruh kegiatan-kegiatan pelayanan yang ada di Puskesmas Kecamatan Cilandak. Tidak hanya pendukung dalam kegiatan atau program pelayanan, sumber anggaran juga menjadi indikator penting dalam hal sumber daya manusia, sarana prasarana serta menjadi dukungan untuk memaksimalkan peran karyawan di Puskesmas Kecamatan Cilandak dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam sumber anggaran yang ada di Puskesmas Cilandak berasal dari tiga sumber yaitu APBN, APBD dan juga BLUD. Tiga sumber anggaran tersebut dinyatakan oleh Informan satu sebagai Kepala UPT Puskesmas Kecamatan Cilandak.

“Sumbernya dari APBN, APBD, dan juga BLUD.” (wawancara Jum’at 21 Oktober 2022, pukul 08:04 WIB)

Hasil wawancara informan empat, informan lima, informan enam, informan tujuh dan informan delapan juga berpendapat sama bahwa sumber anggaran Puskesmas berasal dari APBN, APBD dan juga BLUD.

“Ada tiga sumber anggaran, dari APBD Pemprov DKI Jakarta, APBN bisa dari Kemenkes, BLUD yaitu pendapatan puskesmas dari retribusi dan kapitasi BPJS.” (wawancara Kamis 20 Oktober 2022, pukul 13:30)

Informasi tambahan retribusi BPJS sebagai salah satu sumber anggaran di Puskesmas Kecamatan Cilandak, juga dijelaskan pada hasil wawancara informan sepuluh dan sebelas sebagai pengguna layanan.

“Disini pembayaran bisa dilakukan secara cash/umum, bisa juga pakai BPJS. Kalau BPJS itu kan memang ditanggung oleh pemerintah untuk masyarakat yang kurang mampu.”(wawancara Senin 24 Oktober 2022, pukul 09:00 WIB)

BLUD adalah dana yang dikelola oleh puskesmas itu sendiri contohnya, kapitasi dari BPJS, pembayaran pasien-pasien yang melakukan pemeriksaan, klaim-klaim non kapitasi dari BPJS, uang yang didapat dari pelayanan kemudian kita kelola sendiri untuk pelaksanaan kegiatan-kegiatan kita. Kalau APBD nanti ada penyesuaian, apa saja kegiatan-kegiatan yang kita menggunakan dana-dana APBD, begitu juga DAK (Dana alokasi Khusus), biasanya yang sering digunakan dari APBD ada APBN ada.

Tiga sumber anggaran Kecamatan Cilandak tersebut yang didistribusikan untuk kebutuhan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Cilandak, tercapat juga dana lain yaitu dana CSR yang dinyatakan oleh informan dua dan informan tiga.

“APBN kita sebutnya sebagai BO, itu masih ada terutama untuk pembelian alat-alat dan juga program kegiatan seperti Kementerian Kesehatan yang menyediakan USG untuk teman-teman poli kesehatan ibu, untuk pemeriksaan hamil, kemudian ada APBD, APBD itu adalah anggarannya DKI Jakarta itu terutama untuk program-program penunjang, di luar itu ada juga anggaran BLUD yaitu anggaran kita sendiri dari pemasukan BPJS itu bisa untuk anggaran makan minum, sisanya CSR. Jadi kita juga ada CSR yang memberikan anggaran untuk kegiatan di dalam luar gedung.”(wawancara Kamis 20 Oktober 2022, pukul 13:45 WIB)

Jadi Puskesmas melakukan pengelompokan terhadap tiga sumber dana yang diperoleh untuk penunjang kegiatan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Cilandak. Anggaran-anggaran tersebut tentulah sangat berdampak pada kualitas dari pelaksanaan setiap program yang dijalankan oleh tim-tim Puskesmas Kecamatan Cilandak. Contoh penggunaan anggaran BLUD adalah untuk program penunjang seperti pada poli lansia yang mengadakan pertemuan pasien yang dinyatakan dalam hasil wawancara informan sembilan sebagai perawat di poli lansia.

“Kami mengadakan pertemuan untuk pasien, kalau lansia itu kan rawan psikologisnya ya, karena mereka merasa tidak berharga, merasa tidak dihormati di rumah, jadi kita selalu mengundang psikolog, tetapi psikolog nya dari sini juga.”(wawancara Kamis 20 Oktober 2022, pukul 14:19)

Anggaran yang dikelola oleh Puskesmas dan yang bersumber dari retribusi dialokasikan dengan maksimal oleh Puskesmas Kecamatan Cilandak dalam bentuk program-program atau kegiatan-kegiatan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kegiatan pertemuan yang diadakan oleh Puskesmas Kecamatan Cilandak sangat berguna untuk memperbaiki mental psikologi pasien lansia yang pada mayoritasnya merasa sudah tua dan sudah tidak dihargai lagi oleh keluarganya di rumah. Oleh karena itu, puskesmas mengadakan kegiatan ini dengan mengundang psikolog dari puskesmas Kecamatan Cilandak sendiri sebagai pembicara, yang akan merubah opini dan pikiran pasien lansia agar lebih percaya diri dan memperbaiki kesehatan mental nya. Dari sumber-sumber anggaran Puskesmas Kecamatan Cilandak yang dialokasikan dalam bentuk pembelian alat dan program-program pelayanan kesehatan terhadap masyarakat sekitar.

Dalam kebutuhan pelayanan sendiri, anggaran yang digunakan cukup besar dalam sebulan, namun sumber anggaran yang digunakan tidak hanya dari BLUD tetapi juga sebagian ada yang dari subsidi pemerintah yang mengalokasikan anggaran untuk kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh tim UKM. Informasi ini dinyatakan pada hasil wawancara informan pertama sebagai kepala UPT Puskesmas Kecamatan Cilandak.

“Kalau anggaran itu sekitar sekian milyar/bulan untuk seluruh kebutuhan pelayanan Puskesmas Kecamatan Cilandak. Anggaran tersebut berasal dari BPJS yang masuk ke dalam rekening BLUD itu yang digunakan untuk kebutuhan pelayanan. Tetapi harus diketahui bahwa puskesmas ini berjalan bukan hanya dari BLUD karena kita ada kegiatan UKM, dimana ditanggung oleh pemerintah daerah.” (wawancara Jum’at 21 Oktober 2022, pukul 08:04 WIB)

Anggaran sekian miliar tersebut yang dialokasikan dalam kegiatan dan program-program pelayanan serta penunjangnya di Puskesmas Kecamatan Cilandak, terdapat informasi yang merinci bagian serta besar anggaran yang dialokasikan dari dana BLUD dan dari distribusi pemerintah, yang dinyatakan dari hasil wawancara informan dua sebagai pokja UKP, Informan tiga sebagai Pokja UKM dan Informan empat sebagai penanggung jawab diklat dan informan lima sebagai pengadaan barang dan jasa.

“Untuk dana UKP lumayan besar, untuk belanja pegawai saja dalam sebulan kisaran di atas 800/tahun, Kalau untuk UKM kita tidak ada pelayanan di dalam gedung, paling Cuma kesling (Kesehatan Lingkungan) dan itu pun mengikuti tarif BPJS, dan pada bagian diklat kalau tahun ini sekitar 300 an, setiap tahun pasti berbeda tergantung dengan kebutuhan setiap tahun. Sedangkan pada pengadaan barang dan jasa itu sekitar 16, berapa milyar gitu.”(wawancara Kamis 20 Oktober 2022, pukul 13:45 WIB)

Untuk dana UKP lumayan besar, untuk belanja pegawai saja dalam sebulan kisaran di atas 800 juta dalam 1 tahun yang dialokasikan untuk pembelian alat-alat kesehatan, dan lain-lain. Kalau untuk bagian UKM tidak ada pelayanan di dalam gedung hanya program kesehatan lingkungan saja dan untuk tarif pelayanan mengikuti tarif yang ditetapkan oleh BPJS, Jadi memang rata-rata untuk bagian UKM anggarannya digunakan untuk kegiatan-kegiatan pelayanan di luar gedung bukan untuk di dalam gedung. Kalau untuk membeli obat-obatan TBC itu masuk ke dalam anggarannya UKP.

Dan untuk anggaran pelayanan, semua bagian di Puskesmas mendapatkan masing-masing anggaran sesuai dengan kebutuhannya. Karena pada dasarnya semua bagian di puskesmas saling terikat satu sama lain seperti yang dinyatakan dalam hasil wawancara informan tujuh sebagai penanggung jawab mutu.

“Sebenarnya semua ini pelayanan ya, baik admen, UKP, dan UKM. UKP dalam gedung, UKM luar gedung, dan admen sebagai

penunjang nya UKM UKP.” (wawancara Selasa 18 Oktober 2022, pukul 11:00 WIB)

Semua bagian di dalam yang ada di dalam gedung Puskesmas Kecamatan Cilandak pada dasarnya melakukan pelayanan kepada masyarakat, namun ada yang secara langsung maupun tidak langsung. Dalam bagian UKP, tim melakukan pelayanan kepada masyarakat secara langsung dokter kepada pasien yang dilakukan di dalam gedung, sedangkan dalam UKM tim melakukan pelayanan paling banyak di luar gedung secara langsung antara petugas kesehatan dengan masyarakat, dan bagian admen melakukan pelayanan tidak secara langsung karena admen tidak melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat melainkan menjadi penunjang kegiatan dan program-program yang dilaksanakan UKP dan UKM.

Anggaran-anggaran yang akan digunakan untuk kebutuhan program-program UKP dan UKM sebelumnya sudah dianggarkan pada tahun sebelumnya, informasi ini dinyatakan dalam hasil wawancara informan sembilan sebagai perawat.

“Tergantung pada program yang mau dibuat, karena anggaran kita itu untuk tahun 2023 kita sudah harus masuk, sudah kita rencanakan di tahun ini seperti itu. Jadi tidak seperti swasta, jika butuh langsung ada anggaran, kecuali mungkin urgency. Kalau kita ingin sesuatu itu, harus kita anggarkan untuk tahun depan.” (wawancara Kamis 20 Oktober 2022, pukul 14:19 WIB)

Rencana anggaran Puskesmas setiap tahun berbeda-beda, hal tersebut dikarena setiap tahun kebutuhan juga berbeda. Tetapi setiap rencana anggaran yang akan diajukan, maka harus dirincikan dari tahun sebelumnya berapa saja anggaran yang diperlukan dalam pelayanan dan kebutuhan lainnya. Kecuali, saat keadaan urgency maka anggaran akan turun sesuai dengan kebutuhan. Hal ini tentu saja berbeda dengan puskesmas swasta yang langsung mendapatkan anggaran secara langsung sesaat setelah mengajukan.

Dengan anggaran yang sangat besar dalam bagian UKP yang dialokasikan dalam bentuk program pelayanan serta pemenuhan kebutuhan program tersebut seperti alat-alat, masyarakat turut merasakan manfaat dari alokasi tersebut yang dinyatakan dalam hasil wawancara informan sepuluh dan sebelas sebagai pengguna layanan.

“Kalau saya sudah pernah merasakan pelayanan di Laboratorium, ruang tunggu, dan area loket menurut saya prasarana seperti bangku dan lain-lain sudah baik dan saya juga pernah memakai toilet disini, menurut saya sudah sesuai dan sangat bersih.” (wawancara Senin 24 Oktober 2022, pukul 09:00 WIB)

Sebagai pengguna layanan kesehatan masyarakat turut merasakan sarana dan prasarana serta alat-alat kesehatan yang disediakan oleh Puskesmas Kecamatan Cilandak dalam rangka penunjang pelayanan. Seperti pada bagian laboratorium yang mempunyai banyak alat canggih, sehingga dalam pemeriksaan darah waktu yang diperlukan untuk mengetahui hasilnya tidak perlu memakan banyak waktu. Dan sarana dan prasarana lain seperti yang ada pada loket seperti bangku juga dalam keadaan baik. Tentu saja, keefektifan penggunaan anggaran kepada pelayanan dapat dicerminkan dari kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Dalam persiapan akreditasi, masing-masing Puskesmas diberikan hak dan wewenang mengenai apakah akan membuat program baru sehingga memerlukan anggaran khusus akreditasi atau tidak. Pada Puskesmas Kecamatan Cilandak, anggaran khusus pasti ada namun lebih banyak digunakan untuk program-program yang sudah ada dalam standar Puskesmas. Informasi didapatkan dari hasil wawancara informan pertama sebagai kepala UPT Puskesmas Kecamatan Cilandak.

“Akreditasi adalah sebuah assesment, sebuah penilaian dari pihak luar untuk menilai apakah puskesmas ini sudah sesuai standar atau belum. Kalau untuk persiapan akreditasi anggaran itu pasti ada, tetapi yang lebih banyak adalah bagaimana anggaran-anggaran kita itu, kita gunakan untuk memenuhi standar puskesmas.” (wawancara Jum’at 21 Oktober, pukul 08:04 WIB)

Informan lima, informan enam dan informan tujuh juga berpendapat yang sama bahwa ada anggaran khusus akreditasi serta menambahkan mengenai distribusinya terhadap program akreditasi di Puskesmas Kecamatan Cilandak.

“Di RBA ada anggaran untuk akreditasi kisaran nya sekitar 500 an, itu paling banyak dialokasikan untuk piket yaitu piket surveyour, untuk akomodasi saat penilaian. Kalau untuk suvey nya sendiri biasanya kita menyiapkan 150 juta untuk reakreditasi di Kecamatan, kalau untuk Kelurahan biasanya 131 juta. Tapi kalau untuk rekre sendiri itu biasanya kan masuk ke dalam rencana anggaran, termasuk kegiatan selama ini seperti pemeliharaan, kelengkapan sarprasnya, tidak terpisah dan tegabung jadi satu.”(wawancara Selasa 18 Oktober 2022, pukul 11:00 WIB)

Dalam penilaian akreditasi, anggaran yang disiapkan sekitar 500 juta, yang paling banyak dialokasikan untuk survey nya yaitu sebesar 150 juta untuk reakreditasi, dan untuk Kelurahan biasanya disiapkan sebesar 131 juta. Tetapi untuk reakreditasi sendiri itu biasanya mencakup keseluruhan, termasuk anggaran untuk kegiatan-kegiatan yang selama ini sudah berjalan seperti pemeliharaan, kelengkapan sarana dan prasarana, yang semua itu tidak terpisah anggarannya, melainkan menjadi satu rincian. Tidak hanya untuk persiapan penilaian akreditasi, namun terdapat juga anggaran untuk akomodasi pada saat penilaian dilakukan.

Menambahkan dari pendapat-pendapat sebelumnya, informan dua, informan tiga, informan empat, informan delapan dan informan sembilan yang mengatakan bahwa memang tidak ada anggaran khusus akreditasi melainkan sumber-sumber anggaran Puskesmas memang dialokasikan untuk kegiatan-kegiatan yang sudah dijalankan sebelumnya.

“Kalau anggaran khusus tidak ada, jadi semuanya memang dialokasikan dari tahun sebelumnya untuk kegiatan pemenuhan kebutuhan sarana, prasarana, itu sudah dimasukan, jadi tidak ada dana tersendiri untuk akrediasi paling hanya untuk membeli box-box binder untuk dokumen saja. “ (wawancara Kamis 20 Oktober 2022, pukul 13:45 WIB)

Jadi, menurut lima informan tersebut bahwa tidak adanya anggaran yang khusus dialokasikan untuk persiapan akreditasi puskesmas. Anggaran-anggaran yang didapatkan oleh Puskesmas Kecamatan Cilandak baik itu dari BLUD atau dari distribusi pemerintah, digunakan untuk kepentingan kebutuhan dari setiap program-program yang sudah ada di puskesmas Kecamatan Cilandak. Menurut lima informan tersebut, bahwa rincian anggaran yang sudah direncanakan tahun sebelumnya adalah untuk kebutuhan dan kepentingan pelaksanaan program, mulai dari sarana dan prasarana sebagai penunjang program pelayanan. Hanya saja mungkin ada anggaran untuk pembelian box-box binder untuk dokumen-dokumen di setiap pokja agar lebih tertata dengan rapih.

Anggaran-anggaran yang didapatkan puskesmas digunakan sudah sangat baik dengan membuat berbagai inovasi serta melengkapi sarana dan prasaran penunjang program-program yang ada sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Seperti contoh pada Poli Imunisasi yang berada di lantai tiga, puskesmas Kecamatan Cilandak menyediakan sarana hiburan bermain untuk anak-anak yang berobat atau ingin melakukan imunisasi. Seperti tambahan informasi yang diberikan oleh informan sepuluh dan sebelas sebagai pengguna layanan.

“Adanya playground kecil yang ada di lantai 3, membuat hiburan tersendiri untuk pasien anak-anak, terutama bagi balita yang ingin melakukan imunisasi, dengan hadirnya playground tersebut maka akan membuat mereka senang.” (wawancara Senin 24 Oktober 2022, pukul 2022).

Disediakkannya playground tersebut mengingat, mayoritas anak-anak atau balita yang ingin diimunisasi selalu menangis dan memberontak. Dengan adanya sarana bermain anak, maka kegiatan imunisasi akan berjalan dengan menyenangkan untuk si anak, dan menjadikan puskesmas sebagai tempat yang tidak menakutkan bagi anak-anak dan balita.

Dalam anggaran-anggaran yang disiapkan oleh semua program. Tentunya terdapat program yang memiliki dana paling besar terutama pada

program-program yang terdapat di dalam instrumen penilaian akreditasi. Di Puskesmas Kecamatan Cilandak, anggaran terbesar dari program yang ada di instrumen penilaian akreditasi adalah pada pemeliharaan gedung serta alat-alat yang dinyatakan dalam hasil wawancara informan pertama sebagai kepala UPT Puskesmas Kecamatan Cilandak dan informan lima sebagai bagian pengadaan barang dan jasa.

“Alokasi terbesar adalah di bagian pemeliharaan gedung, seperti pemeliharaan sarana dan prasarana dan alat-alat kesehatan dll. Bisa 2 M untuk pemeliharaan gedung untuk setahun, tetapi bisa berubah setiap tahun tergantung kebutuhan.” (wawancara Kamis 20 Oktober 2022, pukul 15:08 WIB)

Informan tiga sebagai pokja UKM, informan tujuh sebagai penanggung jawab mutu dan informan delapan sebagai dokter di KIA memberikan pendapat yang berbeda dari dua informan di atas. Menurut tiga informan tersebut, anggaran terbanyak adalah pada bagian UKP.

“Kalau paling besar dari UKP, kalau kita breakdown memang paling besar SDM itu di UKP dari gaji nya, TKD, kemudian obat-obatan UKP juga, kaya regen-regen lab itu UKP, alat-alat kesehatan juga UKP. Jadi memang paling banyak itu UKP dibandingkan dengan UKM.” (wawancara Selasa 18 Oktober 2022, pukul 11:00 WIB)

Anggaran terbesar terdapat pada bagian UKP, yaitu dari hal gaji karyawan, Tunjangan Kinerja Daerah (TKD), kemudian obat-obatan juga paling besar ada di UKP, alat-alat kesehatan juga UKP, jadi memang kalau dibandingkan dengan UKM, UKP adalah paling besar dalam alokasi anggaran dikarenakan banyaknya pelayanan yang dijalankan oleh UKP yang ada di dalam gedung Puskesmas Kecamatan Cilandak.

Informan sepuluh dan sebelas sebagai pengguna layanan memberikan tambahan informasi mengenai alokasi anggaran terbesar UKP adalah untuk kebutuhan alat-alat kesehatan dll.

“Sarana prasarana sudah lengkap dalam pelayanan, dan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat juga, seperti di laboratorium itu alat-alat dari mulai pengambilan sampel dan sampai alat untuk

pengecekan semua ada disana.”(wawancara Senin 24 Oktober 2022, pukul 09:00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa masyarakat pengguna layanan, pelayanan UKP yang mayoritas di dalam gedung sudah berjalan dengan baik, dengan mengalokasikan anggaran untuk kebutuhan-kebutuhan seperti alat-alat penunjang kesehatan yang ada di lab-lab, semua peralatan yang dibutuhkan pada laboratorium sudah lengkap.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada sarana dan prasarana puskesmas Cilandak, bahwa di setiap lantai puskesmas disediakan sarana dan prasarana seperti bangku untuk pasien menunggu giliran pelayanan dengan jumlah dan memadai dan kualitas yang baik, di lantai tiga puskesmas terdapat tempat bermain anak yang disediakan untuk anak-anak yang datang berobat atau sekedar menemani orang tuanya berobat. selain itu terdapat juga APAR yang disediakan untuk menanggulangi terjadinya bencana kebaran. Selain itu, untung menunjang pelayanan kepada masyarakat pihak puskesmas juga menyediakan sarana untuk mengisi baterai ponsel para pengunjung.

Gambar 4.2 Playground di lantai 3.



Gambar 4.3 tempat charger hp



Gambar 4.4 kursi pada ruang pendaftar



Sumber: data pribadi

4.2.3 Strategi Prosedur

Dalam kegiatan pelayanan di lembaga mana pun pastinya mempunyai prosedur-prosedur dalam berbagai hal yang ada di lembaga tersebut. Termasuk pada Puskesmas Kecamatan Cilandak sebagai unit Pusat Kesehatan Masyarakat tentunya memiliki prosedur dalam pelayanan di puskesmas.

Dalam rangka persiapan penilaian akreditasi, terdapat beberapa prosedur yang dimiliki oleh Puskesmas Kecamatan Cilandak seperti komitmen dan sosialisasi kepada antar lini bagian di Puskesmas, informasi ini dinyatakan oleh hasil wawancara informan pertama sebagai kepala UPT Puskesmas Kecamatan Cilandak.

“Ada. Misalnya pertama pernyataan komitmen, setelah komitmen itu ada dan seterusnya. Tetapi yang jelas step-step itu dijalankan secara paralel. Misalnya setelah komitmen, lalu sosialisasi apa atau melakukan perbaikan apa nah itu dijalankan secara paralel antar pokja-pokja. Setiap bagian mengerjakannya bersama dan bareng tidak saling mendahului. Karena akreditasi ini sebuah ajang penilaian saja, ada sebagai wahana ada orang yang menilai. Tetapi untuk membuat puskesmas ini sesuai standar, itu harusnya sudah menjadi sebuah kebijaksanaan.” (wawancara Jum’at 20 Oktober 2022, pukul 08:04 WIB)

Informan pertama, informan empat sebagai bagian diklat dan informan delapan sebagai dokter di bagian KIA menambahkan informasi bahwa tidak ada prosedur dalam rangka persiapan akreditasi karena yang terpenting adalah bagaimana pelaksanaan program-program tersebut.

“Kalau prosedur khusus tidak ada, intinya kalau untuk persiapan akreditasi untuk programnya semua kegiatan yang dilakukan dari perencanaan dulu, pelaksanaannya seperti apa, evaluasinya seperti apa. Kita ada SPJ (Surat Pertanggung Jawaban) itu diarsipkan dengan benar, karena yang akan dilihat dari program persiapan akreditasi itu, dari SPJ ya itu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.” (wawancara Kamis 20 Oktober 2022, pukul 13:30 WIB)

Dalam persiapan penilaian akreditasi tidak ada prosedur khusus yang disiapkan. Pada intinya kalau dalam persiapan penilaian akreditasi itu

adalah program. Program-program dan semua kegiatan yang dilakukan harus melalui langkah-langkah seperti perencanaan dimana akan menentukan mengenai programnya apa dan sebagainya, lalu langsung pada tahap pelaksanaannya seperti apa program tersebut, dan terakhir tahap evaluasi dimana melihat dan menilai bagaimana program telah berjalan, apa kekurangannya dan apa yang harus diperbaiki yang hasilnya nanti akan dimasukkan ke dalam SPJ (Surat Pertanggung Jawaban) masing-masing program dan kemudian diarsipkan. Semua itu disimpan dengan baik karena nantinya penilaian akreditasi juga akan melihat dokumen SPJ dari setiap program.

Sebagai tambahan informasi mengenai prosedur yang ada di Puskesmas, Informan dua, informan lima, informan enam, informan tujuh dan informan sembilan memberikan informan bahwa terdapat prosedur pada masing-masing pokja, dan setiap pokja hampir memiliki kesamaan dalam prosedurnya.

“Ada. Prosedur manajemen SDM, Sarpras dan biasanya masing-masing pokja juga mempunyai prosedur dan kurang lebih prosedurnya sama kita melaksanakan self assesment tadi kemudian biasanya kita ada kegiatan pendampingan atau pelatihan tersendiri terkait dengan akreditasi, memanggil narasumber.”(wawancara Kamis 20 Oktober 2022, pukul 13:45 WIB)

Pada Sumber Daya Manusia memiliki prosedur dalam hal penempatan jabatan atau bagian, dimana sebelumnya akan dilakukan pemeriksaan data karyawan untuk dapat mengetahui keahlian masing-masing karyawan dan dapat ditempatkan sesuai dengan keahliannya. Pada bagian sarana dan prasarana, jika ingin melakukan pengadaan barang misalnya, Dari unit akan mengisi form aplikasi permintaan barang, setiap unit bertanggung jawab atas barang yang berbeda-beda masing-masing ada atk, ada cetakan, nanti dari unit aplikasinya akan dilihat oleh bagian bendahara barang, lalu ke kepala kelurahan dulu untuk diapprove, disetujui dulu nama-nama kebutuhannya lalu nanti kembali ke bendahara barang,

nanti bendahara barang akan melihat mana yang masih memiliki stok di gudang mana dan mana yang tidak ada maka diajukan permintaan pembelian.

Pada bagian UKP, mereka melaksanakan self assesment dimana mereka menilai sendiri program-program yang sudah dilaksanakan, kemudian biasanya UKP juga mengadakan kegiatan pendampingan atau pelatihan tersendiri terkait dengan akreditasi, dan juga memanggil narasumber. Dan dalam pendaftaran di poli lansia, selain pendaftaran secara online juga ada offline, mereka bisa datang sendiri seperti bagi pengguna BPJS diharuskan membawa kartu BPJS, tetapi misalnya ada yang tidak pakai BPJS pun tetapi dilayani.

Pendapat Informan sepuluh dan sebelas sebagai pengguna layanan juga memberikan tambahan informasi terkait pendaftaran pasien BPJS yang sangat mudah dipahami.

“Prosedur pendaftaran bagi pasien BPJS disini sangat mudah ya, dan tidak sulit juga. Jadi kita hanya harus membawa kartu BPJS saja untuk pendaftaran. “(wawancara Senin 24 Oktober 2022, pukul 09:00 WIB

Prosedur yang ada di Puskesmas seperti dalam hal pendaftaran pasien BPJS sangat memudahkan pengguna layanan, karena prosedur nya tidak berbelit-belit dengan membawa berbagai macam dokumen, hanya dengan membawa kartu BPJS maka pasien sudah bisa langsung ditangani.

Kalau UKM karena terlalu sering berada di luar, jadi kalau kegiatan-kegiatan berbasis masyarakat prosedurnya biasanya masing-masing kader atau wilayah memberikan jadwalnya, misalnya posyandu di daerah tertentu jadwalnya akan diberikan kepada tim di Puskesmas, maka tim akan pegang jadwal itu, tapi setiap ada tanggal maka tim UKM akan mengirimkan tenaga kesehatan untuk memonitoring kegiatan tersebut, nanti setelah kegiatan maka akan dibuatkan evaluasi dan infeluensi mengenai kegiatan yang sudah dijalankan.

Dalam hal pelayanan, puskesmas Kecamatan Cilandak memiliki SOP yang dibuat oleh Puskesmas itu sendiri, tentu saja setiap SOP mengacu pada sumber atau regulasi pemerintah atau buku pedoman yang berlaku. Informasi tersebut berdasarkan pada wawancara yang dilakukan kepada informan pertama sebagai kepala UPT Puskesmas Kecamatan Cilandak diikuti informan empat, informan tujuh dan informan delapan sebagai karyawan di Puskesmas Kecamatan Cilandak.

“Kalau SOP dari puskesmas ada, tapi dirujuk dari regulasi pemerintah, atau buku pedoman yang berlaku. Tergantung pada ketentuannya dari mana. Kalau ada SOP baru yang belum disosialisasikan maka akan diadakan rapat jika terkait semua poli dan diadakan oleh UKP. Jika hanya 1 Poli maka hanya akan disosialisasikan oleh tenaga kesehatan yang bertugas di bagian poli tersebut dan jika ada yang berhubungan dengan masyarakat maka juga akan disosialisasikan kepada masyarakat.”(wawancara Kamis 20 Oktober 2022, pukul 13:58)

Setiap bagian pelayanan yang ada di puskesmas memiliki SOP yang berbeda-beda, informan dua, informan lima, informan enam dan informan sembilan memberikan tambahan mengenai SOP-SOP yang berbeda-beda di Puskesmas Kecamatan Cilandak.

“SOP pelayanan setiap bagian kita ada, misalnya di loket administrasi punya SOP pendaftaran yang juga terbagi lagi menjadi pendaftaran pasien umum, BPJS,. Pendaftaran Online, pendaftaran telemedicine, dll begitu juga pada ruangan lain seperti ada SOP Pengadaan Barang, dan SOP Pelayanan Poli Lansia. “(wawancara Kamis 20 Oktober 2022, pukul 13:45 WIB)

Pada SOP di loket administrasi umum, terbagi menjadi pendaftaran pasien umum, BPJS,. Pendaftaran Online, pendaftaran telemedicine, dll begitu juga pada ruangan lain. Kemudian, contohnya di laboratorium dia ada SOP pelayanannya, SOP penggunaan setiap alat nya. Ruang pelayanan, misalnya di poli umum dia memiliki SOP alur nya, kemudian SOP-SOP terkait penyakitnya, SOP-SOP terkait klinis, pelayanan klinisnya per penyakit itu ada dan berbeda-beda.

Dalam SOP Pengadaan barang, pengurus barang menerima daftar permintaan barang dari unit, nanti pengurus barang merekap, setelah itu mana barang yang ada di gudang tinggal diberikan, tetapi barang yang tidak ada di gudang biasanya dibeli baru pengadaannya. Setiap barang mempunyai penanggung jawab yang berbeda.

Sedangkan di Poli Lansia terdapat SOP nya ya seperti tadi salah satunya yaitu pelayanan harus dilakukan di lantai satu. Harus *One Whole Service*. Kalau untuk lansia poli setiap hari senin-jum'at buka kecuali sabtu, karena hari libur. Jadi semua pelayanan dipindahkan ke pelayanan 24 jam yang berada di lantai satu.

Informan tiga sebagai Pokja UKM menambahkan pendapat sebelumnya bahwa pada dasarnya setiap SOP pada tiap bagian kurang lebih sama.

“Macam-macam, tapi kurang lebih semua sama, tidak berbeda jauh juga dari pelayanan dalam gedung, tapi bedanya kalau dalam gedung berhubungannya antara satu orang ke satu orang lagi tapi kalau UKM dari satu orang ke banyak orang. Setiap ada kegiatan, SOP juga disosialisasikan dan juga standar-standar nya seperti apa.”(wawancara Kamis 20 Oktober 2022, pukul 15:13)

Pada pelayanan UKM dan UKP yang membedakan hanya kalau UKP dilakukan di dalam gedung berhubungannya antara satu orang ke satu orang lagi contohnya dalam pemeriksaan gigi, lansia, KIA dll. Tetapi kalau UKM dari satu orang ke banyak orang dan dilakukan di luar lapangan seperti Posyandu, program Ibu Hamil Cemerlang dll. Dan tentunya setiap ada SOP maka akan disosialisasikan dan juga standar-standar nya seperti apa kepada tim-tim penanggung jawab.

Pendapat berbeda didapatkan dari hasil wawancara informan sepuluh dan sebelas mengenai pendaftaran yang dirasa kurang disosialisasikan, hal tersebut dikarenakan pendaftaran dibagi menjadi dua tempat, yaitu pasien dengan gejala atau tanpa gejala bisa langsung masuk ke gedung puskesmas.

“Menurut saya SOP sebenarnya sudah berjalan dengan baik, namun pada pelayanan semenjak covid ini menurut saya kurang. Apalagi saat ada keluhan demam, batuk atau pilek. Itu kita terpisah, tapi saya sendiri kurang jelas bagaimana SOP pelayanannya seperti apa.”(wawancara Senin 24 Oktober 2022, pukul 09:00 WIB)

SOP-SOP yang ada di Puskesmas pada dasarnya sudah berjalan dengan baik, masyarakat juga bisa melihat kembali dengan membaca SOP yang sudah dibuat dalam bingkai dan ditempelkan di dinding Puskesmas Kecamatan Cilandak lantai satu. Masyarakat yang tidak mengikuti sosialisasi bisa membaca ulang SOP secara langsung agar bisa memahami dengan jelas. Namun sejak masa pandemi, pendaftaran terbagi lagi dengan pendaftaran khusus pasien dengan gejala demam, batuk dan pilek melakukan ditangani di luar gedung Puskesmas.

Di luar gedung disediakan tenda-tenda untuk penanganan kepada pasien dengan gejala tersebut. Baik itu anak-anak maupun orang dewasa digabung menjadi satu tempat pemeriksaan. Namun masyarakat banyak yang masih merasa kebingungan terkait dengan alur pelayanannya, karena belum mendapat sosialisasi dengan detail sebelumnya.

Berdasarkan hasil observasi ada papan pengumuman yang diletakan di lantai satu dekat loket informasi puskesmas Kecamatan Cilandak, yang berisikan berbagai macam informasi, salah satunya terkait prosedur alur pendaftaran pasien, pelayanan pasien, dan alur pelayanan ruang bersalin pada puskesmas Cilandak.

Berdasarkan hasil dokumentasi dari salah satu pengumuman yang ada di papan pengumuman mengenai prosedur pelayanan ruang bersalin.

Gambar 4.5 SOP pelayanan bersalin



Sumber : data pribadi

Berdasarkan gambar 4.4 di atas dapat diketahui bahwa ibu yang mengandung yang datang terlebih dahulu harus dilakukan screening covid-19 dapat dikelompokkan ke dalam pasien RB (Ruang Bersalin) non covid atau suspek/konfirmasi Covid-19, yang nantinya akan dilakukan tindakan pelayanan sesuai dengan hasil test screening.