

Perbedaan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Puskesmas Terakreditasi Puskesmas Dan Puskesmas Tidak Terakreditasi Di Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2021

Kasmiati Putri^{1*}, Muhammad Rifai², Andi Yusuf³

¹Kesehatan Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Makassar

^{2,3} Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Makassar

*Corresponding author E-mail : kasmiatisukri23@gmail.com

Article History: Received: March 10, 2022; Accepted: March 31, 2022

ABSTRACT

Accreditation is an acknowledgment given by an independent institution that administers the accreditation which is determined after meeting the accreditation standards. The purpose of the study was to determine the difference in the quality of health services to accredited and unaccredited health centers. This research was carried out in North Kolaka Regency. The type of research that will be used is quantitative research with a comparative approach, which is to compare two groups with certain variables. The results showed that the average quality of health services in accredited health centers was 85.17, with a standard deviation of 6,304, a minimum value of 70 and a maximum value of 94, the average quality of health services in unaccredited health centers was 66.65, with a standard deviation deviation of 5.252, a minimum value of 56 and a maximum value of 79 and there is a difference in the quality of health services for accredited health centers and unaccredited health centers with a value of = 0.000 where $< (\alpha = 0.05)$ in North Kolaka Regency in 2021. Suggestions in research are that it can become information material for puskesmas to be able to improve the quality of health services provided to be even better, can be additional reading in the library and is expected to add insight to readers, especially regarding accreditation and quality of health services at health centers and can provide useful information to increase knowledge and encourage and help further research in terms of developing research methods.

Keywords : Quality of Health Services, Health Center Accreditation.

ABSTRAK

Akreditasi adalah pengakuan yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan setelah memenuhi standar akreditasi. Tujuan penelitian yaitu mengetahui perbedaan mutu pelayanan kesehatan terhadap puskesmas terakreditasi dan Puskesmas tidak terakreditasi. Penelitian ini dilaksanakan di di Kabupaten Kolaka Utara. Jenis penelitian yang akan digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan komparatif yaitu untuk membandingkan dua kelompok dengan variabel tertentu. Hasil penelitian menunjukkan besar rata-rata mutu pelayanan kesehatan di puskesmas terakreditasi sebesar 85.17, dengan standar deviasi penyimpangan sebesar 6.304, nilai minimal 70 dan nilai maksimal 94, besar rata-rata

mutu pelayanan kesehatan di puskesmas tidak terakreditasi sebesar 66,65, dengan standar deviasi penyimpangan sebesar 5,252, nilai minimal 56 dan nilai maksimal 79 dan ada perbedaan mutu pelayanan kesehatan terhadap puskesmas terakreditasi dan puskesmas tidak terakreditasi dengan nilai $p = 0.000$ dimana $p < \alpha$ ($\alpha = 0.05$) di Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2021. Saran dalam penelitian yaitu dapat menjadi bahan informasi kepada puskesmas untuk dapat meningkatkan mutu layanan kesehatan yang diberikan agar lebih baik lagi, dapat menjadi tambahan bacaan di perpustakaan dan diharapkan dapat menambah wawasan pembaca khususnya mengenai akreditasi dan mutu pelayanan kesehatan dipuskesmas dan dapat memberikan informasi yang bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan mendorong dan membantu penelitian lebih lanjut dalam hal pengembangan metode penelitian.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Akreditasi Puskesmas

1. PENDAHULUAN

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mensyaratkan akreditasi fasilitas kesehatan tingkat pertama yang bertujuan untuk lebih mengembangkan atau meningkatkan kesehatan di Indonesia. Sebagaimana ditunjukkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktek Dokter, dan Praktek Dokter Gigi, peningkatan kesehatan merupakan bagian terpenting dari pembangunan nasional. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 pasal 39 ayat 1 yang menyatakan bahwa upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, Puskesmas harus memiliki akreditasi secara berkala setiap 3 (tiga) tahun sekali (Permenkes RI, 2014).

Data di Indonesia menunjukkan dari 10.134 Puskesmas yang ada di seluruh Indonesia, 90,29% sudah terakreditasi atau sejumlah 9.153 Puskesmas (Hanum, 2020). Data dari di Dinas Kesehatan Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2021 dari 16 Puskesmas yang ada di Kabupaten Kolaka Utara terdapat 14 Puskesmas yang sudah terakreditasi, yaitu 2 Puskesmas terakreditasi dasar yaitu Puskesmas Wawo dan Puskesmas Katoi, 11 Puskesmas terakreditasi madya yaitu Puskesmas Rante Angin, Puskesmas Lambai, Puskesmas Mala-Mala, Puskesmas Lapai, Puskemas Watunohu, Puskesmas Pakue, Puskesmas Pakue Tengan, Puskesmas Pakue Utara, Puskesmas Batu Putih, Puskesmas Latowu, dan Puskesmas Tolala, 1 Puskesmas terakreditasi utama yaitu Puskesmas Lasusua. Sementara masih terdapat 2 Puskesmas yang belum terakreditasi yaitu Puskesmas Tiwu, dan Puskesmas Porehu.

Pemerintah berharap akreditasi puskesmas dapat memperbaiki mutu pelayanan kesehatan, tetapi tidak ada cukup bukti untuk mendukung hipotesis bahwa puskesmas terakreditasi telah memberikan atau meningkatkan kualitas mutu pelayanan yang lebih baik dan kepuasan pasien

yang lebih tinggi daripada puskesmas yang tidak terakreditasi. Untuk itu perlu adanya penelitian bagaimana pengaruh status akreditasi terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu jenis kuantitatif dengan pendekatan komparatif yaitu untuk melihat perbandingan dua kelompok dengan variabel tertentu. Penelitian ini akan dilakukan di 2 (dua) puskesmas terakreditasi dan 2 (dua) Puskesmas tidak terakreditasi di Kabupaten Kolaka Utara. Populasi dalam penelitian ini menggunakan rata-rata jumlah kunjungan pasien yang datang di puskesmas terakreditasi dan puskesmas belum terakreditasi. Jumlah kunjungan rata-rata perbulan yaitu sebanyak 30 orang. Jadi jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 120 orang dengan tehnik random sampling menggunakan lembar kuesioner.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan Umur, Jenis kelamin, Pendidikan

	Puskesmas Tidak Terakreditasi		Puskesmas Terakreditasi	
	n	%	n	%
Umur (Tahun)				
20-25	13	21.7	9	15.0
26-31	17	28.3	11	18.3
32-37	9	15.0	10	16.7
38-43	6	10.0	7	11.7
44-49	4	6.7	9	15.0
50-55	4	6.7	6	10.0
56-61	6	10.0	6	10.0
62-67	1	1.7	2	3.3
Jenis Kelamin				
Laki-laki	25	41.7	24	40.0
Perempuan	35	58.3	36	60.0
Pendidikan				
SD	26	43.3	15	25.0
SLTP	15	25.0	8	13.3
SLTA	11	18.3	23	38.3
Diploma	3	5.0	3	5.0
S1	5	8.3	11	18.3

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 1 bahwa dari 60 responden di puskesmas tidak terakreditasi terbanyak pada kelompok umur 26-31 tahun yaitu 17 orang (28.3%) dan terendah pada kelompok umur 62-67 tahun yaitu 1 orang (1.7%) sedangkan pada puskesmas terakreditasi terbanyak pada kelompok umur 26-31 tahun yaitu 11 orang (18.3%) dan terendah pada kelompok umur 62-67 tahun yaitu 2 orang (3,3%). responden di puskesmas tidak terakreditasi terbanyak jenis kelamin perempuan yaitu 35 orang (58.3%) dan terendah pada jenis kelamin laki-laki yaitu 25 orang (41.7%) sedangkan pada puskesmas terakreditasi terbanyak jenis kelamin perempuan yaitu 36 orang (60%) dan terendah pada jenis kelamin laki-laki yaitu 24 orang (40%). responden di puskesmas tidak terakreditasi terbanyak pendidikan SD yaitu 26 orang (43.3%) dan terendah pendidikan Diploma yaitu 3 orang (5.0%) sedangkan pada puskesmas terakreditasi terbanyak pendidikan SLTA yaitu 23 orang (38.3%) dan terendah pendidikan Diploma yaitu 3 orang (5.0%).

Tabel 2. Distribusi Rata-Rata Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Terakreditasi Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2021

Dimensi Mutu Pelayanan	Mean	SD	Min-Maks	95%CI
Kehandalan	16.80	2.641	12-20	16.12 s/d 17.48
Daya Tanggap	17.30	2.708	11-20	16.60 s/d 18.00
Bukti Langsung	17.07	1.982	12-19	16.55 s/d 17.58
Kepedulian	16.90	2.356	11-19	16.29 s/d 17.51
Jaminan	17.00	2.401	12-20	16.38 s/d 17.62

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa besar rata-rata dimensi kehandalan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas terakreditasi sebesar 16.80, dengan standar deviasi penyimpangan sebesar 2.641, nilai minimal 12 dan nilai maksimal 20. Berdasarkan pada nilai interval sebesar 95% diyakini bahwa rata-rata dimensi kehandalan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan kenyataan yang dialami oleh responden berada di antara 16.12 hingga 17.48.

Dimensi daya tanggap mutu pelayanan kesehatan besar rata-rata di puskesmas terakreditasi sebesar 17.30, dengan standar deviasi penyimpangan sebesar 2.708, nilai minimal 11 dan nilai maksimal 20. Berdasarkan pada nilai interval sebesar 95% diyakini bahwa rata-rata dimensi daya tanggap mutu pelayanan kesehatan berdasarkan kenyataan yang dialami oleh responden berada di antara 16.60 hingga 18.00.

Dimensi bukti langsung mutu pelayanan kesehatan besar rata-rata di puskesmas terakreditasi sebesar 17.07, dengan standar deviasi penyimpangan sebesar 1.982, nilai minimal 12 dan nilai maksimal 19. Berdasarkan pada nilai interval sebesar 95% diyakini bahwa rata-rata dimensi bukti langsung mutu pelayanan kesehatan berdasarkan kenyataan yang dialami oleh responden berada di antara 16.55 hingga 17.58.

Dimensi kepedulian mutu pelayanan kesehatan besar rata-rata di puskesmas terakreditasi sebesar 16.90, dengan standar deviasi penyimpangan sebesar 2.356, nilai minimal 11 dan nilai maksimal 19. Berdasarkan pada nilai interval sebesar 95% diyakini bahwa rata-rata dimensi kepedulian mutu pelayanan kesehatan berdasarkan kenyataan yang dialami oleh responden berada di antara 16.29 hingga 17.51

Dimensi jaminan mutu pelayanan kesehatan besar rata-rata di puskesmas terakreditasi sebesar 17.00, dengan standar deviasi penyimpangan sebesar 2.401, nilai minimal 12 dan nilai maksimal 20. Berdasarkan pada nilai interval sebesar 95% diyakini bahwa rata-rata dimensi jaminan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan kenyataan yang dialami oleh responden berada di antara 16.38 hingga 17.62.

Tabel 3. Analisis Perbedaan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Puskesmas Terakreditasi dan Puskesmas Tidak Terakreditasi di Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2021

Mutu Pelayanan Kesehatan	n	Mean	Nilai p-value
Puskesmas Tidak Terakreditasi	60	1.70	0.000
Puskesmas Terakreditasi	60	2.00	

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 3 diatas bahwa besar rata-rata mutu pelayanan kesehatan di puskesmas tidak terakreditasi sebesar 1.70 dan besar rata-rata mutu pelayanan kesehatan di puskesmas terakreditasi sebesar 2.00. Dari hasil ini di peroleh nilai t test = -5.028 dengan nilai $p = 0.000$ dimana $p < \alpha$ ($\alpha = 0.05$) maka H_0 ditolak, sehingga disimpulkan bahwa ada perbedaan mutu pelayanan kesehatan terhadap puskesmas terakreditasi dan puskesmas tidak terakreditasi di Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2021.

PEMBAHASAN

Mutu pelayanan kesehatan yaitu tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan sesuai dengan pedoman atau standar pelayanan yang baik dengan memanfaatkan asset sumber daya yang potensial atau tersedia dirumah sakit atau pusat kesehatan dengan cara yang wajar dan efisien serta diberikan secara aman dan memuaskan norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan tetap memperhatikan kendala dan kapasitas pemerintah dan masyarakat sebagai konsumen (Herlambang, 2016).

Hasil penelitian yang diperoleh besar rata-rata mutu pelayanan kesehatan di puskesmas tidak terakreditasi sebesar 66,65, dengan standar deviasi penyimpangan sebesar 5,252, nilai minimal 56 dan nilai maksimal 79. Berdasarkan pada nilai interval sebesar 95% diyakini bahwa rata-rata mutu pelayanan kesehatan berdasarkan kenyataan yang dialami oleh responden berada di antara 65,29 hingga 68.01. Sedangkan pada puskesmas terakreditasi besar rata-rata mutu pelayanan kesehatan di puskesmas terakreditasi sebesar 85.17, dengan standar deviasi penyimpangan sebesar 6.304, nilai minimal 70 dan nilai maksimal 94. Berdasarkan pada nilai interval sebesar 95% diyakini bahwa rata-rata mutu pelayanan kesehatan berdasarkan kenyataan yang dialami oleh responden berada di antara 83.54 hingga 86.80. Adanya perbedaan antara mutu pelayanan kesehatan puskesmas tidak terakreditasi dan puskesmas terakreditasi diperoleh bahwa adanya pelayanan yang dirasakan oleh responden di puskesmas tidak terakreditasi belum maksimal selain itu sarana prasarana yang masih kurang seperti tenaga kesehatan yang belum memadai. Sedangkan pada puskesmas terakreditasi pelayanan kesehatan sudah sesuai standar walaupun masih ada responden yang merasa masih kurang seperti ketepatan waktu pelayanan, kepedulian petugas masih kurang. Mutu yaitu tersedia dan terjangkau, kebutuhan yang tepat, sumber daya tepat, standar profesi tepat, wajar dan aman. Jika ini sudah dilakukan maka pasien yang dilayani akan puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan merupakan suatu tindakan atau rangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi karena adanya kerjasama antara konsumen dengan petugas atau hal-hal lain yang diberikann oleh organisasi pemberi pelayanan yang diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan pasien.

Peneliti berasumsi bahwa pelayanan yang diberikan oleh puskesmas tidak terakreditasi sudah baik sesuai dengan keadaannya saat ini, karena pihak puskesmas sudah memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada pasien, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan. Untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik dan sesuai standar pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien atau masyarakat, sudah seharusnya mengikuti standar

yang telah ditetapkan oleh pemerintah, dimana semua puskesmas harus sudah terakreditasi. Sedangkan pada puskesmas terakreditasi secara umum pelayanan yang diberikan sudah sangat baik kepada pasien atau masyarakat, salah satunya adalah dimensi kepedulian, dimana petugas dapat menjelaskan penyakit pasien dengan baik, mendengarkan keluhan pasien dan jika ada pertanyaan dari pasien dijawab dengan jelas serta mudah dipahami.

Dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas, sudah seharusnya puskesmas melaksanakan akreditasi puskesmas. Akreditasi puskesmas dilakukan dengan tujuan untuk memperbaiki serta meningkatkan mutu pelayanan yang ada di puskesmas. Kementerian Kesehatan RI menyebutkan akreditasi adalah salah satu upaya menjamin peningkatan mutu pelayanan puskesmas. Dengan pelaksanaan standar akreditasi puskesmas, dituntut untuk memberikan manfaat tidak hanya pemenuhan kepuasan pasien karena pelayanan yang diberikan sesuai standar sehingga aman, tetapi juga pemenuhan keamanan dan kepuasan petugas kesehatan, karena pelayanan yang diberikan sesuai aspek legal dan pedoman tindakan medis, tetapi juga tetap memperhatikan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada perbedaan mutu pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh puskesmas terakreditasi dan puskesmas tidak terakreditasi. Hasil penelitian menunjukkan hasil uji statistik independent sampel t-test di peroleh nilai $p = 0.000$ dimana $p < \alpha$ ($\alpha = 0.05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan mutu pelayanan kesehatan terhadap puskesmas terakreditasi dan puskesmas tidak terakreditasi di Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2021.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Yewen et al., 2019) diperoleh hasil uji statistik Mann Whitney U Test diperoleh nilai $p=0,000$, maka dengan demikian dinyatakan kedua variabel berhubungan. Terdapat hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian (Ningrum, 2020) diperoleh hasil uji chi square $pvalue = 0,023 (= 0,05)$. Kesimpulan terdapat hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan kepuasan pasien yang berkunjung di puskesmas Kabupaten Banyumas. Sedangkan penelitian yang dilakukan (Hidayah, 2017), hasil penelitian didapatkan bahwa ada perbedaan kualitas pelayanan kesehatan antara puskesmas terakreditasi dan nonakreditasi di Kabupaten Bone Bolango Propinsi Gorontalo.

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama diperlukan untuk menyediakan pelayanan kesehatan sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku dari Kementerian Kesehatan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Jenis pelayanan yang

diberikan harus diketahui dan dimanfaatkan secara ideal oleh masyarakat, sebagai bentuk pemenuhan penerimaan masyarakat terhadap pelayanan yang dibutuhkan.

Mutu pelayanan kesehatan harus dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien atau masyarakat dengan biaya yang paling efektif. Pasien/ masyarakat melihat pelayanan kesehatan yang berkualitas sebagai pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan diselenggarakan dengan cara yang sopan, tepat waktu, tanggap dan siap mengatasi keluhannya serta mencegah terjadinya kejadian atau meluasnya penyakit. Perspektif terhadap pasien atau masyarakat sangat penting, dengan alasan bahwa pasien merasa puas dengan pengobatan dan mau datang kembali untuk berobat.

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap jasa pemakai pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standard an kode etik profesi (Purwoastuti & Walyani, 2019). Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah suatu layanan kesehatan yang dibutuhkan. Dalam hal ini akan di tentukan oleh profesi layanan kesehatan dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien ataupun masyarakatnya. Pelayanan kesehatan di tentukan oleh beberapa dimensi pokok. Adapun dimensi pokok yang dimaksud yaitu: 1) Kehandalan yaitu kemampuan penyedia jasa mampu memberikan kepuasan dengan memberikan pelayanan yang sesuai, 2) Daya tanggap yaitu kesiapan menolong dan melayani sesuai prosedur dalam pemenuhan harapan pelanggan, 3) Bukti langsung yaitu kualitas sarana dan fasilitas atau bukti fisik, 4) Kepedulian, merupakan rasa kepedulian, hubungan komunikasi dan perhatian staf kepada pasien sesuai pemahaman dan kebutuhan pasien, 5) Jaminan, meliputi pengetahuan, kesopanan, sifat petugas, kepercayaan dan kemampuan oleh pengguna jasa.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan besar rata-rata mutu pelayanan kesehatan di puskesmas terakreditasi sebesar 85.17, dengan standar deviasi penyimpangan sebesar 6.304, nilai minimal 70 dan nilai maksimal 94. Hasil penelitian menunjukkan besar rata-rata mutu pelayanan kesehatan di puskesmas tidak terakreditasi sebesar 66,65, dengan standar deviasi penyimpangan sebesar 5,252, nilai minimal 56 dan nilai maksimal 79. Ada perbedaan mutu pelayanan kesehatan terhadap puskesmas terakreditasi dan puskesmas tidak terakreditasi dengan nilai $p = 0.000$ dimana $p < \alpha$ ($\alpha = 0.05$) di Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2021.

Diharapkan hasil ini dapat menjadi bahan informasi kepada puskesmas untuk dapat meningkatkan mutu layanan kesehatan yang diberikan agar lebih baik lagi. Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan bacaan di perpustakaan dan diharapkan dapat menambah wawasan pembaca khususnya mengenai akreditasi dan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan mendorong dan membantu penelitian lebih lanjut dalam hal pengembangan metode penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Herlambang, S. (2016). Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: *Gosyen Publishing*.
- Ningrum, E. N. (2020). Hubungan Akreditasi Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kabupaten Banyumas. *Human Care Journal*, 5(3), 732–741.
- Permenkes RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 3–23.
- Purwoastuti, T. E., & Walyani, E. S. (2019). Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Jakarta : Pustaka Baru Press.
- Yewen, M. R., Korompis, G. E. C., & Kolibu, F. K. (2019). Hubungan antara Status Akreditasi Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Kota Sorong Provinsi Papua Barat. *KESMAS*, 7(5).