

**Pelatihan Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan di Puskesmas Malanu Kota Sorong  
Provinsi Papua Barat**

**Nurshabri Abdillah<sup>1\*</sup>**

*<sup>1</sup>ITEKES Tri Tunas Nasional*

*\*Alamat korespondensi : Email : [mna@tritunas.ac.id](mailto:mna@tritunas.ac.id)*

(Received 12 Juli 2021; Accepted 28 Juli 2021)

**Abstrak**

Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada sejauh mana sistem kesehatan dapat memenuhi kebutuhan pasien dan memberikan layanan yang efektif, aman, serta bermutu. Beberapa faktor yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan meliputi aksesibilitas, keamanan pasien, kesesuaian dan kesinambungan perawatan, keterlibatan pasien, kualifikasi dan keterampilan tenaga kesehatan, teknologi dan peralatan medis, evaluasi dan peningkatan berkelanjutan. Pemerintah, lembaga kesehatan, dan masyarakat memiliki peran dalam memastikan kualitas pelayanan kesehatan. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan merupakan upaya bersama untuk memastikan bahwa semua individu dapat mendapatkan perawatan yang memadai dan efektif.

Kualitas pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki dampak signifikan pada kesehatan masyarakat di tingkat lokal. Berikut adalah beberapa faktor yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas seperti Aksesibilitas dan Ketersediaan, Tenaga Kesehatan yang Berkualitas, Pelayanan Pencegahan dan Promosi Kesehatan, Manajemen Obat, Sistem Informasi Kesehatan, Partisipasi Masyarakat, Edukasi Pasien, dan Keberlanjutan Peningkatan Kualitas. Puskesmas Malanu sebagai salah satu pusat kesehatan masyarakat di Kota Sorong dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, untuk itu petugas kesehatan perlu memahami tentang pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Kata kunci : kualitas pelayanan, pengetahuan, petugas kesehatan

**PENDAHULUAN**

Puskesmas Malanu terletak diantara Distrik Sorong Utara dan merupakan pemekaran dari Puskesmas Klasaman. Puskesmas Malanu mulai beroperasi sejak 1 maret 2011, dimana sebelumnya merupakan Puskesmas Pembantu Malanu Distrik Sorong Utara.

Puskesmas Pembantu Malanu awalnya adalah puskesmas pembantu di wilayah kerja Puskesmas Remu, namun sejak tahun 2010 Puskesmas Pembantu Malanu masuk wilayah

kerja Puskesmas Klasaman. Kemudian pada tahun 2011 Puskesmas Pembantu Malanu berubah menjadi puskesmas induk dan berdiri sendiri di wilayah Distrik Sorong Utara. Puskesmas Malanu memiliki batas wilayah kerja sebagai berikut:

1. Utara : berbatasan dengan Selat Dampit Distrik Makbon.
2. Timur : berbatasan dengan Distrik makbon Kabupaten Sorong.
3. Selatan : berbatasan dengan Remu Selatan Distrik Manoi.
4. Barat : berbatasan dengan Kelurahan Remu Utara Distrik Sorong Utara.

Wilayah kerja Puskesmas Malanu meliputi 4 kelurahan di Distrik Sorong Utara yaitu:

1. Kelurahan Matalamagi
2. Kelurahan Malasilen
3. Kelurahan Malanu
4. Kelurahan Sawagumu

Keberadaan puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Melalui adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan kesehatan yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau. Puskesmas berfungsi sebagai: 1) Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan; 2) Puskesmas pemberdayaan keluarga dan masyarakat; dan 3) Pusat pelayanan kesehatan strata pertama. Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan).

## **TUJUAN**

Pelatihan kualitas pelayanan untuk petugas kesehatan di Puskesmas bertujuan untuk meningkatkan standar pelayanan kesehatan, memastikan bahwa petugas kesehatan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai, dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Berikut adalah beberapa tujuan khusus dari pelatihan tersebut: Meningkatkan Keterampilan Komunikasi, Peningkatan Pengetahuan Medis dan Klinis, Peningkatan Etika dan Keprofesian, Peningkatan Keterampilan Manajemen Waktu, Peningkatan Keterampilan Manajemen Konflik, Fokus pada Kepuasan Pasien, Penggunaan Teknologi dan Sistem Informasi Kesehatan, Peningkatan Kesadaran akan Pencegahan dan Promosi Kesehatan, Peningkatan Kemampuan Tim, Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas Puskesmas

## **METODE**

Kegiatan Pelaksanaan kegiatan edukasi ini terbagi menjadi tiga tahap, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan tahap monitoring. Berikut adalah rincian tiap tahapan yang akan dilaksanakan:

### Tahap Persiapan

1. Penyusunan proposal kegiatan pelatihan
2. Penyusunan proposal dilakukan agar kegiatan yang dilaksanakan menjadi lebih teratur dan terarah. proposal ini meliputi semua hal-hal yang bersifat teknis, manajerial dan penjadwalan (time schedule).
3. Pertemuan dengan manajemen di Puskesmas Malanu
4. Identifikasi Kebutuhan pelatihan dengan analisis kebutuhan pelatihan untuk menentukan area-area di mana petugas kesehatan membutuhkan peningkatan pengetahuan dan keterampilan dalam kualitas pelayanan.
5. Perencanaan kegiatan sosialisasi dengan merinci tujuan, materi pembelajaran, metode pengajaran, dan evaluasi yang akan digunakan. Sesuaikan rencana dengan karakteristik audiens dan lingkungan puskesmas.

### Tahap Pelaksanaan

1. Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat yaitu :  
Perkenalan dan sambutan  
Menjelaskan tujuan pelatihan  
Melakukan kontrak waktu
2. Sosialisasi Awal dengan Mulai memperkenalkan konsep kualitas pelayanan puskesmas secara umum kepada petugas dan pemangku kepentingan.
3. Membuka forum diskusi untuk memfasilitasi partisipasi aktif petugas

### Tahap Evaluasi

1. Melakukan evaluasi terhadap pelatihan dengan menggunakan pertanyaan pengetahuan, penugasan, atau ujian kecil. Dengan demikian, dapat diukur sejauh mana peserta memahami materi yang diajarkan.
2. Mengumpulkan umpan balik dari peserta terkait kepuasan mereka terhadap sesi edukasi. Ini dapat membantu dalam peningkatan metode pengajaran dan penyelenggaraan kegiatan pelatihan di masa mendatang.
3. Melakukan tindak lanjut untuk memastikan bahwa pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh tetap diterapkan dan diintegrasikan dalam rutinitas kerja. Sediakan dukungan tambahan atau pelatihan lanjutan jika diperlukan.
4. Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kegiatan pelatihan secara keseluruhan. Tinjau pencapaian tujuan, efektivitas metode pengajaran, dan identifikasi area perbaikan untuk kegiatan pelatihan di masa mendatang.

## **HASIL**

Kegiatan Pelatihan Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan di Puskesmas Malanu Kota Sorong Provinsi Papua Barat yang dibawakan oleh Dosen Program Studi Administrasi Rumah Sakit Institut Teknologi dan Kesehatan Tri Tunas Nasional secara umum berjalan lancar. Pihak manajemen puskesmas membantu mempersiapkan tempat dan mengkoordinir petugas kesehatan. Peserta adalah petugas kesehatan dari uni UKM, UKP, dan Admen. Tempat yang digunakan adalah ruang pertemuan Puskesmas Malanu.

Tahapan dalam kegiatan ini terdiri dari :

1. Perencanaan Awal  
Tim pelatihan yang terlibat adalah tim dari Institut teknologi dan kesehatan tri tunas nasional dan tim dari manajemen Puskesmas Malanu
2. Perancangan materi pelatihan  
Materi pelatihan berisi dimensi kualitas pelayanan kesehatan, Aksesibilitas dan Ketersediaan pelayanan, faktor yang mempengaruhi Tenaga Kesehatan yang Berkualitas, Pelayanan Pencegahan dan Promosi Kesehatan, Manajemen Obat dan Peralatan Medis, Sistem Informasi Kesehatan, cara melakukan survei kepuasan pasien.
3. Pelaksanaan pelatihan  
Pelatihan dibuka dengan sesi perkenalan secara umum tentang service excellent kemudian masuk ke materi inti. Kemudian dilakukan sesi diskusi oleh pemateri dan peserta sosialisasi. Kemudian dilakukan role play (memainkan peran)
4. Umpan Balik dan Evaluasi Awal  
Umpan balik tentang pemahaman peserta pelatihan terkait materi yang telah dijelaskan sebelumnya.

## **KESIMPULAN**

Kualitas pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki dampak signifikan pada kesehatan masyarakat di tingkat lokal. Berikut adalah beberapa faktor yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas seperti Aksesibilitas dan Ketersediaan, Tenaga Kesehatan yang Berkualitas, Pelayanan Pencegahan dan Promosi Kesehatan, Manajemen Obat, Sistem Informasi Kesehatan, Partisipasi Masyarakat, Edukasi Pasien, dan Keberlanjutan Peningkatan Kualitas. Puskesmas Malanu sebagai salah satu pusat kesehatan masyarakat di Kota Sorong dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, untuk itu petugas kesehatan perlu memahami tentang pelayanan kesehatan yang berkualitas.

## **SARAN**

Perlu dibuat kuesioner survei kepuasan pasien untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas serta perlu dilakukan pelatihan secara berkala dan untuk memonitor kualitas pelayanan oleh tenaga kesehatan puskesmas

## **REFERENSI**

- Donabedian, A. (1980). "Explorations in quality assessment and monitoring. The definition of quality and approaches to its assessment." The Health Administration Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research." *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2014). "Service Management: Operations, Strategy, Information Technology." McGraw-Hill Education.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). "Five imperatives for improving service quality." *MIT Sloan Management Review*, 31(4), 29-38.

Institute of Medicine. (2001). "Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century." National Academies Press.

American College of Healthcare Executives. (2019). "Healthcare Executive Competencies Assessment Tool."

National Committee for Quality Assurance (NCQA). (2021). "The Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS)."

World Health Organization. (2006). "The World Health Report 2006: Working together for health."