



PKM MANAJEMEN STRATEGI PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS GALESONG KAB TAKALAR

Andi Atssam Mappanyukki *, Wahyudin, Jasmin Ambas, Nurul Fajriah Istiqamah

Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan, Universitas Negeri Makassar

e-mail: nurul.fajriah.istiqamah@unm.ac.id

Abstrak

Penelitian ini merupakan bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan merumuskan strategi manajemen pelayanan kesehatan di Puskesmas Galesong, Kabupaten Takalar. Pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas memiliki peran penting dalam menjaga kesehatan masyarakat di tingkat lokal. Dalam penelitian ini, berbagai aspek manajemen strategis, seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian pelayanan kesehatan, dianalisis untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi Puskesmas Galesong. Hasil penelitian ini mengungkapkan berbagai tantangan yang dihadapi Puskesmas Galesong dalam mengelola pelayanan kesehatan, termasuk keterbatasan sumber daya dan perubahan kebutuhan masyarakat. Sebagai tanggapan terhadap temuan ini, penelitian ini merumuskan beberapa rekomendasi strategis, seperti meningkatkan kolaborasi dengan pihak terkait, mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada, dan memperbaiki sistem pelaporan dan pemantauan kesehatan. Dengan menerapkan strategi ini, diharapkan Puskesmas Galesong dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik kepada masyarakat Kabupaten Takalar. Penelitian ini merupakan langkah penting dalam meningkatkan manajemen pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat lokal.

Keywords: Manajemen; Strategi; Pelayanan; Kesehatan

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatnya kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Lestari 2020). Salah satu indikator kualitas mutu pelayanan puskesmas adalah kepuasan pasien. Namun, tidak semua puskesmas dapat memenuhinya. Fakta mengenai buruknya pelayanan di puskesmas masih ada, terlebih lagi sikap dari pihak puskesmas yang membedakan pelayanan yang diberikan (Agustina dkk.,2023). Pelayanan yang cepat dan tepat, biaya pengobatan yang murah, serta sikap tenaga medis yang ramah dan komunikatif adalah sebagian dari tuntutan pasien terhadap pelayanan puskesmas. Namun, hanya sebagian puskesmas yang dapat memenuhi tuntutan tersebut terutama masalah kepuasan pasien (Kirana 2022).

Ilmu kesehatan masyarakat adalah ilmu dan seni mencegah penyakit, memperpanjang hidup, meningkatkan kesehatan fisik dan mental, dan efisiensi melalui usaha masyarakat yang terorganisir untuk meningkatkan sanitasi lingkungan, control infeksi di masyarakat, pendidikan individu tentang kebersihan perorangan, pengorganisasian pelayanan medis dan perawatan, untuk diagnosa dini, pencegahan penyakit dan pengembangan aspek social, yang akan mendukung agar setiap orang di masyarakat mempunyai standar kehidupan yang adekuat untuk menjaga kesehatannya



(Cahyono 2021). Tentang Kesehatan menyatakan bahwa Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan hidup produktif secara sosial dan ekonomi (Nungky 2019). Dalam pengertian ini maka kesehatan harus dilihat sebagai satu kesatuan yang utuh terdiri dari unsur-unsur fisik, mental dan sosial dan di dalamnya kesehatan jiwa merupakan bagian integral kesehatan (Rensiner 2018). Walaupun seseorang sakit (istilah sehari-hari) seperti masuk angin, pilek, tetapi bila ia tidak terganggu untuk melaksanakan kegiatannya, maka ia dianggap tidak sakit (David 2010).

Untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan pemerintah telah menyediakan beberapa sarana fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah Puskesmas (Nofriani & Kurniadi 2020). Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia maka Puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan Puskesmas sehingga dalam hal ini Puskesmas terlebih pada Puskesmas yang dilengkapi dengan unit rawat inap dituntut untuk selalu meningkatkan keprofesionalan dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas/sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan (Astari & Januraga 2021). Puskesmas merupakan salah satu bentuk organisasi publik yang tujuan utamanya adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Pelayanan yang diberikan oleh puskesmas termasuk dalam bentuk pelayanan umum. Untuk memahami konsep pelayanan umum, maka akan diuraikan beberapa pendapat mengenai pelayanan umum (Agustina dkk.,2023).

Permasalahan yang dihadapi mahasiswa dalam program penerapan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) ini yakni, mitra kurang mengetahui tentang manajemen strategi pelayanan kesehatan di puskesmas Galesong Kab Takalar. Pelatihan manajemen strategi pelayanan kesehatan di puskesmas Galesong Kab Takalar merupakan salah satu usaha yang dapat dilakukan dalam rangka mengatasi kekurangan mitra tentang hal tersebut. Dengan pengetahuan tentang manajemen strategi pelayanan kesehatan di puskesmas Galesong Kab Takalar dapat meningkatkan pemahaman bagi mitra dan menambah pengetahuan dibidang manajemen.

METODE

Metode utama yang ditempuh dalam penerapan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) ini yang pertama pada waktu penyajian materi penyuluhan, metode yang digunakan yaitu ceramah dan tanya jawab, yang kedua pada waktu pelatihan tujuan metode yang digunakan adalah demonstrasi atau praktek.

Adapun alat dan bahan yang digunakan pada saat melaksanakan pelatihan di Puskesmas Galesong Kab. Takalar yaitu menyediakan beberapa kursi untuk peserta dan lemari, laptop, pengeras suara, LCD. Sub materi dalam kegiatan PKM Manajemen Strategi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Galesong Kab. Takalar yang pertama tentang pelayanan kesehatan di puskesmas Materi yang kedua yaitu tentang kualitas mutu pelayanan Puskesmas, materi ini mengupas indikator kualitas mutu pelayanan Puskesmas dengan fokus pada kepuasan pasien. Materi ketiga tentang peran Puskesmas dalam ilmu kesehatan masyarakat, sub materi ini menjelaskan kontribusi puskesmas dalam ilmu kesehatan masyarakat. Materi ke empat tentang definisi kesehatan, materi ini merinci definisi kesehatan sebagai keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Materi kelima tentang Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan masyarakat, sub



materi terakhir ini membahas tentang peran Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan masyarakat.

Mitra dalam penelitian ini adalah tenaga administrasi kesehatan yang memiliki kualifikasi pendidikan strata satu administrasi kesehatan, dan strata satu kesehatan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pelaksanaan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) dengan fokus pada manajemen strategi pelayanan kesehatan di Puskesmas Galesong Kabupaten Takalar, beberapa hasil yang dicapai antara lain:

1. Peningkatan Pengetahuan Mitra : Salah satu hasil yang signifikan adalah peningkatan pengetahuan mitra terkait manajemen strategi pelayanan kesehatan. Dengan adanya pelatihan dan pembekalan, mitra menjadi lebih paham tentang bagaimana mengelola pelayanan kesehatan di Puskesmas Galesong
2. Penyusunan Rencana Strategis : Mitra berhasil menyusun rencana strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Galesong. Rencana ini mencakup perbaikan prosedur pelayanan, peningkatan fasilitas, dan pelibatan masyarakat dalam upaya kesehatan.
3. Kolaborasi yang Lebih Baik : Pelaksanaan PKM memungkinkan terjalinnya kolaborasi yang lebih baik antara Puskesmas Galesong dan mitra masyarakat. Hal ini membantu dalam mengoptimalkan upaya perbaikan pelayanan kesehatan

Beberapa faktor yang mendukung pencapaian hasil dalam PKM Manajemen Strategi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Galesong yaitu, kerjasama Tim: Tim yang terlibat dalam pelaksanaan PKM, termasuk mahasiswa dan tenaga kesehatan di Puskesmas Galesong, bekerja secara sinergis. Ini membantu dalam efektivitas pelaksanaan program. Mitra masyarakat, dalam hal ini Puskesmas Galesong, memiliki kesediaan untuk menerima bantuan dan kerja sama dari pihak mahasiswa. Ini merupakan faktor kunci keberhasilan dalam PKM.

Meskipun terdapat hasil positif, beberapa faktor penghambat yang mungkin dihadapi dalam PKM Manajemen Strategi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Galesong yakni keterbatasan waktu bisa menjadi hambatan dalam melaksanakan kegiatan PKM. Mahasiswa dan tenaga kesehatan mungkin memiliki jadwal yang padat. Partisipasi mitra dalam PKM Manajemen Strategi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Galesong Kab Takalar merupakan elemen kunci yang mendukung keberhasilan program tersebut. Dalam konteks ini, tenaga administrasi kesehatan adalah sasaran utama yang diharapkan untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan ini.

SIMPULAN

Kesimpulan dari pelaksanaan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) dengan fokus pada manajemen strategi pelayanan kesehatan di Puskesmas Galesong Kabupaten Takalar, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut. PKM berhasil meningkatkan pengetahuan mitra terkait manajemen strategi pelayanan kesehatan, yang membantu dalam penyusunan rencana strategis untuk perbaikan pelayanan kesehatan. Kolaborasi yang lebih baik terjalin antara Puskesmas Galesong dan mitra masyarakat, yang berkontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Faktor pendukung seperti kerjasama tim, kesediaan mitra, dan ketersediaan sumber daya berperan penting dalam kesuksesan PKM.



SARAN

Saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas Program Kemitraan Masyarakat (PKM) Manajemen Strategi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Galesong adalah meningkatkan koordinasi antara tim pelaksana, memperluas jaringan mitra masyarakat, dan mengidentifikasi sumber daya tambahan untuk mengatasi keterbatasan anggaran. Selain itu, penting untuk melibatkan masyarakat lebih aktif dalam perencanaan dan pelaksanaan perbaikan pelayanan kesehatan, serta terus memonitor dan mengevaluasi hasil program untuk memastikan bahwa perubahan yang diinginkan tercapai dengan baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Negeri Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D., Amalia, I. and Rahmah, L. A. 2023. Manajemen Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien DiUPT Puskesmas Tanjung Morawa. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. 4(2), 894-899.
- Astari, N. K. Y. S. & Januraga, P. P. (2021). Strategi Puskesmas Kuta II Dalam Mempertahankan Dan Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19'. *Arc. Com. Health*.8(3), 475-495.
- Cahyono,A.D.2021.Peran Pengembangan Manajemen Kinerja Tenaga Administrasi Kesehatan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas: *The Role Of Development Of Performance Management Of Health Administration On Improving The Quality Of Health Services In Community Health Centers*. *Jurnal Ilmiah Pamenang*. 3(2).
- David, F. R. 2010. Konsep Manajemen Strategis(Edisi 12). Jakarta: Salemba Empat.
- Kirana, G. R. 2022. Perencanaan Strategis Berdasarkan Analisis SWOT Puskesmas Ngletih Kediri. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*. 8 (2), 343-351.
- Lestari, T. R. P.2020. Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Melalui Pendekatan Manajemen Sumberdaya Manusia Kesehatan. *Jurnal Kesehatan*. 23(3),157-174.
- Nasution, J. (2018). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Umum Padangsidempuan. *At-Tijaroh: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*.4(1), 68-8.
- Nofriani, R.,& Kurniadi, H.2020. Strategi Humas dan Kaitannya dengan Peningkatan Mutu Layanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi*. 2(1), 26-37.
- Nungky Islami Wanodyatama Dwinugraha, A. P. (2019). Strategi dan upaya Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Kabupaten Malang. *Karta Rahardja*.1(2), 15-30.
- Rensiner, R., Azwar, V. Y., & Sohn, A. S. (2018). Analisis faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan rawat jalan RSUD Dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andala*.7(1), 28-42.